

UNIwersytet Łódzki

**ACTA
UNIVERSITATIS LODZIENSIS**

FOLIA SOCIOLOGICA

11

Krzysztof Kistelski

**ROLA ANKIETERA
W WYWIADZIE KWESTIONARIUSZOWYM
W SOCJOLOGII**

ŁÓDŹ 1985

Miw. 125366

KOMITET REDAKCYJNY
WYDAWNICTW UNIwersYTETU ŁÓDZKIEGO

Andrzej Banasiak, Bohdan Baranowski, Tadeusz Jaskuła
Wacław Piotrowski (przewodniczący), Krystyna Urbanowicz

REDAKCJA WYDAWNICTW
"FOLIA SOCIOLOGICA"

Bogusław Sułkowski, Andrzej Gniazdowski
Urszula Nowakowska

REDAKTOR ZESZYTU

Jan Lutyński

RECENZENT ZESZYTU

Wacław Piotrowski

REDAKTOR WYDAWNICTWA UL

Hanna Wróblewska

REDAKTOR TECHNICZNY

Grażyna Kaniewska

OKŁADKĘ PROJEKTOWAŁ

Wiesław Czapski



A 309

Podr.

P 23278/11.1985

Uniwersytet Łódzki
1985

Wydanie I. Nakład 300+85 egz. Ark. wyd. 12,4.
Ark. druk. 13,5. Papier kl. V, 70 g, 70x100.
Zam. 68/1097/85. L-10. Cena zł 124,-

Drukarnia Uniwersytetu Łódzkiego
Łódź, ul. Nowotki 143

ISSN 0208-600X

WSTĘP

1. Problematyka pracy

Ktokolwiek zada sobie trud przejrzenia różnych podręczników poświęconych problemom związanym ze stosowaniem wywiadu kwestionariuszowego w badaniach społecznych, zauważy z łatwością, iż każdy z nich zawiera rozważania odnoszące się do roli ankietera w procesie zdobywania informacji za pomocą tej techniki. Bardziej dogłębna analiza tekstu tych opracowań musi prowadzić do wniosku, że stanowiska teoretyczne, szczegółowe zagadnienia rozpatrywane w ramach tej problematyki, jak również zalecenia praktyczne są niezwykle różnorodne i często pozostają ze sobą w oczywistej sprzeczności. Nieodparcie nasuwa się pytanie, skąd bierze się owa niezwykle obfitość prac zarówno teoretycznych, jak i empirycznych, i jak to się dzieje, iż ich autorzy dochodzą do odmiennych wniosków? Już podczas pierwszych prób wprowadzenia technik ankietowych w badaniach społecznych związanych z analizami rynku oraz badaniem słuchaczy radia zauważono, iż ankietę odgrywa niezwykle istotną rolę w procesie zdobywania informacji za pomocą wywiadu. Wraz z pojawieniem się refleksji metodologicznej na ten temat zrodził się problem, którego aktualności nie zmieniło kilkadziesiąt lat praktycznego stosowania wywiadu kwestionariuszowego, prowadzenia empirycznych badań służących rozwojowi tej techniki i związanych z nimi analiz teoretycznych. W czasie II wojny światowej nastąpił okres gwałtownego rozwoju empirycznych badań opinii publicznej i metod badawczych w USA, związanych z zapotrzebowaniem sił zbrojnych i agencji rządowych¹. W tym okresie, w roku 1942, Lundberg w swej pracy "Social Research" pisał: "...nie jest możliwe wejście w

¹ Por. H. L. Schiller, Sternicy świadomości, Kraków 1976, s. 149-150.

szczególne okoliczności pogmatwanych, wzajemnych stymulacji i wypowiedzi, które stanowią strukturę i treść wywiadu. Faktem jest, iż istnieje bardzo niewiele naukowych danych dotyczących tego tematu, chociaż badania na tym polu leżą u podstaw socjologii².

Tym, co najbardziej ciąży nad rozważaniami na temat roli ankietera w wywiadzie, jest brak precyzyjnej i w miarę spójnej teorii podstawowych procesów społecznych, którą można by zastosować do sytuacji wywiadu. Na fakt ten zwracają uwagę również współcześni autorzy zajmujący się tą problematyką, m. in. C i c o u r e l i H y m a n. Jego konsekwencją jest polaryzacja stanowisk wychodzących z odmiennych koncepcji wywiadu, a co za tym idzie - zróżnicowane pojmowanie roli ankietera w wywiadzie.

Jednym z celów tej pracy jest próba przedstawienia i uporządkowania poglądów w tej materii według pewnych kryteriów wraz z ich krytyczną analizą. Zachętą do podjęcia się tego zadania stanowiła dla mnie nieobecność na gruncie polskim pełnego i w miarę spójnego opracowania tego problemu. Istotnym utrudnieniem, na jakie napotykałem w realizacji tego zadania jest to, iż wymaga ona dokonania rekonstrukcji wielu koncepcji, w poszukiwaniu elementów odróżniających w sposób istotny różne podejścia. Literatura na ten temat jest niezwykle obszerna, zaś poglądy różnych autorów, rozproszone w tekście, bywają często niespójne i niejasne. Wiele ważnych prac jest niedostępnych w naszym kraju stąd byłem zmuszony opierać się na omówieniach i interpretacjach dokonanych przez innych autorów.

Najbardziej istotnym - w ramach problematyki związanej z rolą ankieterów w wywiadzie - wydaje się być zagadnienie znieskażenia informacji uzyskiwanych za pomocą wywiadu kwestionariuszowego, których źródłem jest ankieter. Ta dziedzina refleksji metodologicznej na temat roli ankietera w wywiadzie doczekała się - jak sądzę - największej liczby omówień. W celu zweryfikowania różnych hipotez przeprowadzono setki, jeśli nie tysiące, badań empirycznych, zarówno w sytuacjach naturalnych,

² G. A. L u n d b e r g, Social Research. A Study in Methods of Gathering Data, New York-London-Toronto 1946, s. 368.

jak i eksperymentalnych. Ma ona, poza tym, ogromną i długoletnią tradycję, którą - jak się powszechnie uważa - zapoczątkował Stuart R i c e w roku 1929³.

Moje zainteresowania problemem błędów ankieterskich znalazły swoje odzwierciedlenie w uczestnictwie w badaniach empirycznych prowadzonych przez zespół pracowników Zakładu Metod i Technik Badań Społecznych Instytutu Socjologii Uniwersytetu Łódzkiego. W ramach problemu węzłowego zespół kierowany przez prof. dr. Jana Lutyńskiego realizował temat "Metody weryfikacji i oceny narzędzi w badaniach z zastosowaniem wywiadu kwestionariuszowego w socjologii". Wnioski z tych badań stanowiły podstawę do weryfikacji kilku hipotez związanych z problemem błędów ankieterskich. Pełnią one rolę materiału ilustracyjnego w stosunku do rozważań teoretycznych zawartych w tej pracy.

2. Wywiad kwestionariuszowy jako technika zbierania materiału w badaniach społecznych

Rozważając rolę ankietera w procesie zbierania informacji za pomocą wywiadu kwestionariuszowego, nie sposób nie zastanowić się nad tym, czym jest wywiad kwestionariuszowy. Przegląd definicji i omówień pozwala dostrzec w nich kilka zasadniczych i powtarzających się elementów⁴. Można je sprowadzić do następujących stwierdzeń:

1. Wywiad jest formą interakcji werbalnej, a więc komunikowanie w wywiadzie ma charakter ustny. W związku z tym zdarza się niekiedy, iż określa się go mianem rozmowy.

³ S. R i c e, Contagious Bias in the Interview, AJS 1929, No 35, s. 420-423.

⁴ Por. J. L u t y Ń s k i, Analiza procesu otrzymywania informacji w badaniach z zastosowaniem wywiadu kwestionariuszowego, [w:] Analizy i próby technik badawczych w socjologii, t. 4, Wrocław 1972, s. 21-24; D. P. W a r w i c k, Ch. A. L i n i n g e r, The Sample Survey: Theory and Practice, New York 1975, s. 182-184; C. A. M o s e r, G. K a l t o n, Survey Methods in Social Investigation, London 1971, s. 270-272; R. K a h n, Ch. C a n n e l, The Dynamics of Interviewing, New York 1963, s. 16.

2. Jeśli przyjąć to ostatnie określenie wywiadu, trzeba stwierdzić, iż jest to rozmowa bardzo specjalnego rodzaju. Tym co różni ją od potocznej rozmowy jest fakt, iż inicjuje się ją w specyficznym celu uzyskiwania wypowiedzi stanowiących źródło informacji o badanych zjawiskach. "Wywiad to sytuacja, w której ankieter po prostu żąda informacji od i, prawdopodobnie, o respondentcie, i należy oczekiwać, że jest on jednym z wielu, od których żąda się podobnych informacji⁵. Zapis wypowiedzi respondenta stanowi pierwotny materiał tworzący podstawy wyników badań. Skoro poszukuje się informacji służących rozwiązywaniu problemów postawionych przez badacza, usiłuje się ogniskować komunikację na pewnym zakresie treściowym i dąży do konsekwentnego eliminowania materiału zbędnego z tego punktu widzenia.

3. "... wypowiedzi w wywiadzie kwestionariuszowym wywołuje się według jednego wzoru, identycznego dla wszystkich respondentów lub przynajmniej dla ich poszczególnych kategorii. Wzór ten stanowi lista pytań w kwestionariuszu wywiadu⁶. Celem stosowania takiego narzędzia jest uzyskanie standaryzacji bodźców, w rezultacie stosowania których uzyskuje się materiały dające analizować się ilościowo i stanowiące tym samym podstawę do uzasadniania wniosków na drodze statystycznej.

4. Jakkolwiek celem wywiadu jest uzyskiwanie określonych informacji od respondenta, proces wzajemnego komunikowania w wywiadzie ma charakter zdecydowanie interakcyjny, a więc przyjmuje postać wzajemnego oddziaływania i nie ogranicza się tylko do wymiany przekazów, tzn. do wywoływania odpowiedzi respondenta i jej odbioru. Jest to niewątpliwie najistotniejszy fragment interakcji, jednak w trakcie wywiadu zostaje on "obudowany" elementami sytuacji społecznej wywiadu.

5. Uczestnictwo w procesie wywiadu zakłada przyjęcie przez "aktorów" określonych ról "ankietera i respondenta". Definiowanie tych ról dokonuje badacz czy też instytucja prowadząca badanie, trzeba jednak podkreślić, iż realizacja tego zabiegu w stosunku do respondenta jest znacznie trudniejsza niż w odniesieniu do an-

⁵ Mosser, Kalton, op. cit., s. 270.

⁶ Lutyński, op. cit., s. 23.

kietera. Zasadniczą formę zachowania osoby występującej w roli respondenta jest udzielanie odpowiedzi na pytania zadawane przez ankietera. Zakłada się przy tym, że odpowiedzi te przynoszą informacje poszukiwane przez badacza oraz, że są one prawdziwe, zbliżają się do jakiejś wartości prawdziwej, dają możliwość zakwalifikowania jednostki do właściwej kategorii badanych zjawisk⁷. Aby było to możliwe, muszą być spełnione przynajmniej trzy niezbędne warunki⁸:

Pierwszym z nich jest dostępność (accessibility) informacji, opinii żądanej od respondenta; jeśli badany informacji lub opinii nie posiada, nie może odpowiedzieć na pytanie w wyżej wymieniony sposób.

Drugim jest percepcja (cognition) czy też zrozumienie przez respondenta, czego się od niego żąda. Na początku wywiadu osoba udzielająca wywiadu przystosowuje się do szczególnej roli i musi wiedzieć, czego się od niej oczekuje. Sądzę, że warunek ten zakłada rozumienie przez respondenta pytania, jako żądania określonego rodzaju wypowiedzi. Jan L u t y ń s k i przyjmuje, iż "Pytanie jest to zamieszczona w kwestionariuszu wywiadu lub ankiety wypowiedź badacza, najczęściej w formie zdania pytajnego, skierowana do respondenta i żądająca od niego wypowiedzi określonej treściowo bardziej lub mniej dokładnie"⁹. W dalszych rozważaniach pytanie jest często traktowane jako żądanie informacji semantycznej, co usuwa z pola widzenia pewne typy pytań, np. o wiedzę, kontrfaktyczne - projekcyjne lub hipotetyczne. Zdając sobie sprawę z tego ograniczenia, zmuszony jestem przyjmować taką koncepcję pytania ze względu na to, iż występuje ona w rozważaniach autorów prac, które omawiam. Przy tym ujęciu, odpowiedzi prawdziwe to takie, które przynoszą prawdziwe informacje o jednostce badanej lub badanych zjawiskach.

⁷ Por. J. L u t y ń s k i, Pytanie jako narzędzie w surveyowych badaniach socjologicznych, "Studia Socjologiczne" 1970, nr 2/73/, s. 115-116. "Cecha pierwsza to istotność, zaś druga to trafność odpowiedzi".

⁸ Ch. F. C a n n e l, R. K a h n, Interviewing, [w:] The Handbook of Social Psychology, eds. G. L i n d z e y, E. A r o n s o n, t. 2, Reading 1968, cyt. za: M o s e r, K a l t o n, op. cit., s. 271-272. Por. również J. G i e d y m i n, Pytania, założenia, rozstrzygnięcia. Studia nad logicznymi podstawami nauk społecznych, cz. II, Wiarygodność informatora, Poznań 1964.

⁹ L u t y ń s k i, Pytanie..., s. 95.

Trzecim warunkiem jest posiadanie przez respondenta motywacji (motivation) do udzielenia odpowiedzi trafnych. Różne czynniki występujące w wywiadzie mogą obniżyć lub podwyższyć tę motywację.

6. Próba określenia tych czynników musi odwoływać się do "obudowy" społecznej, do elementów procesu interakcji, które nie wiążą się ściśle z przekazem informacji. Istotną kwestią - jak sądzę - jest to, w jaki sposób ankieter i respondent sami definiują swe role i jak postrzegają się nawzajem w sytuacji wywiadu. Wydaje mi się, iż duże znaczenie dla samookreślenia się uczestników wywiadu ma stopień wykształcenia się w społeczeństwie ról respondenta i ankietera jako zgodnych z normami społecznymi. To kulturowe uwarunkowanie pełnienia ról ankietera i respondenta, a także uznanie wywiadu za sytuację naturalną, podobną do stosunków lekarz - pacjent, prawnik - klient, wiąże się z tradycją, liczbą prowadzonych badań, a także znaczeniem, jakie przypisuje się badaniom społecznym w różnych krajach. Jak relacjonuje Zygmunt G o s t k o w a k i, opierając się na źródłach amerykańskich, 84% obywateli USA wie o badaniach pollingowych i ma o nich opinię pozytywną (66%) lub neutralną (18%), zaś tylko 16% nie godzi się na przeprowadzenie z nimi wywiadu lub nie wie o co chodzi. Wyniki tych badań z lat czterdziestych zostały potwierdzone w badaniach późniejszych. Na podstawie badań ankietowych z roku 1963 ustalono, że ze 105 osób wylosowanych z próby ogólnokrajowej, aż 24% udzieliło wywiadu, przy czym połowa z nich więcej niż jeden raz. Badania potwierdziły również, iż rola ankietera została także zaakceptowana w społeczeństwie amerykańskim, czego przykładem może być często podazywanie się pod nią komiwojażerów i przedstawicieli placówek handlowych. G o s t k o w s k i konkluduje, iż "w społeczeństwie USA (a przynajmniej w większości środowisk społecznych w tym kraju) wywiad jest sytuacją kulturowo i społecznie naturalną"¹⁰.

Ze przykładu sytuacji zupełnie przeciwstawnej możemy uznać relację z badań Pasiaka przeprowadzanych na terenie Słowacji.

¹⁰ Z. G o s t k o w a k i, O założeniach i potrzebie badań nad technikami i procedurami badawczymi w socjologii, [w:] Analizy..., t. 1 [1966], s. 23-26.

Stwierdzono, iż ani rola ankietera ani respondenta nie była znana ogromnej większości badanych¹¹. Brak społecznie uznanych wzorów zachowań może w znacznej mierze utrudniać proces wzajemnego komunikowania się w wywiadzie¹². Nie jest to jednak jedyny element społecznej interakcji. Zarówno respondent, jak i ankieter wchodzi w sytuację wywiadu z całym bagażem doświadczeń powstałych na skutek pełnienia rozmaitych ról w życiu codziennym, co w połączeniu z definicją tej sytuacji determinuje ich wzajemne reakcje w czasie wywiadu. Związki te nie odnoszą się do treści wywiadu per se, jednak trudno sobie wyobrazić, iż uczestnicy wywiadu patrzą na siebie tylko z racjonalnego punktu widzenia. Ich wzajemna atrakcyjność, dystans ról, a nawet wygląd zewnętrzny wpływają na treść i formę wzajemnych przekazów.

¹¹ J. P a s i a k, Metodologiczne problemy wywiadów socjologicznych (Niektóre problemy empirycznego badania socjologicznego), [w:] Analizy..., t. 4 [1972], s. 136-137.

¹² Interesujące rozważania na ten temat w odniesieniu do Polski przedstawia Z. G o s t k o w s k i, Specjalne kategorie respondentów i ich postawy wobec wywiadów i ankiet w Polsce, "Przegląd Socjologiczny" 1978, t. 30, s. 132-141. Autor wskazuje m. in. na różnice między warunkami badań społecznych prowadzonych w USA i w Polsce. Na przykład stwierdza, iż "pod względem akulturacji techniki wywiadu społecznego warunki przeprowadzania wywiadu [w Polsce - przyp. moje] są zdestandardyzowane", G o s t k o w s k i, Specjalne..., s. 132.

Część pierwsza
KONCEPCJA ROLI ANKIETERA W WYWIADZIE KWESTIONARIUSZOWYM

R o z d z i a ł I

DWIE ORIENTACJE W UJMOWANIU ROLI ANKIETERA
PRÓBA REKONSTRUKCJI MODELI

Rozważania na temat roli ankietera w wywiadzie kwestionariuszowym chciałbym rozpocząć od wskazania, jakie miejsce zajmuje on w całym procesie badawczym wykorzystującym ten wywiad jako technikę otrzymywania materiału¹³. Ankieter występuje w tym procesie w podwójnej roli - nadawcy i odbiorcy przekazów. Zanim rozpocznie on swe właściwe działanie, musi odebrać od badacza przekaz w postaci kwestionariusza wywiadu, instrukcji posługiwania się tym narzędziem oraz sposobu doboru respondentów do badania. Wskazówki dotyczące wykorzystania narzędzia i prowadzenia wywiadu mogą mieć postać oddzielnego opracowania lub też mogą być zamieszczone w tekście kwestionariusza. Forma instrukcji określającej, jak dobierać jednostki do badań jest zróżnicowana w zależności od techniki doboru próby zastosowanej przez badacza. Po odebraniu tego przekazu ankieter rozpoczyna pracę terenową, a więc prowadzenie wywiadów. W tej fazie występuje on na przemian w roli nadawcy i odbiorcy przekazu. Przekazuje on respondentowi żądania informacji w postaci pytań, w sposób określony przez badacza, oraz odbiera informacje w postaci odpowiedzi respondenta, utrwalając je w kwestionariuszu zgodnie z otrzymanymi wcześniej wskazówkami. Informacje utrwalone w tej postaci zostają przekazane bądź bezpośrednio badaczowi, bądź też, co częściej się zdarza, trafiają najpierw do kodera, który po dokonaniu operacji kodowania przesyła je osobie prowadzącej badanie.

¹³ Swoje rozważania opieram na schemacie procesu komunikowania się w związku z wywiadem kwestionariuszowym i jego omówieniu przedstawionym przez L u t y Ń s k i e g o, Analiza..., s. 26 i n.

Nie trudno zauważyć, że aby rozważyć i przedstawić różne koncepcje roli ankietera w wywiadzie, należy dokonać przede wszystkim analizy tego przekazu, w którym w roli nadawcy występuje badacz, zaś odbiorcy - ankieter. Aby było to możliwe, trzeba najpierw omówić kilka innych spraw.

Problemu różnych koncepcji roli ankietera nie można rozważać w oderwaniu od ogólnych koncepcji wywiadu, jakie pojawiły się w rozmaitych fazach rozwoju socjologii. To, która z tych koncepcji dominuje w określonym momencie, wiąże się m. in. z odczuciem krytyki pewnych sposobów badawczych¹⁴. Przegląd literatury, jakiego dokonałem, pozwala mi przyjąć, iż w sposobie podejścia do wywiadu, zarówno na gruncie praktyki jak i w rozważaniach teoretycznych, występują dwie orientacje. Pierwsza z nich kładzie główny nacisk na warstwę informacyjną wywiadu, stwarzając się wyeliminować wpływ sfery społecznej, uznając iż jest on zbędny lub wręcz szkodliwy. Druga orientacja podkreśla istotną rolę, jaką odgrywają procesy psychospołeczne dla właściwej realizacji funkcji informacyjnej wywiadu. Obydwie te orientacje stanowią reakcję na podstawowy dylemat badań społecznych posługujących się technikami standardowymi w celu uzyskania porównywalnego materiału poddającego się analizie ilościowej. W związku z tym "powstaje konieczność godzenia dialektycznych sprzeczności między ilościowościami, w jakich prowadzone są badania, a wymogami analizy zgromadzonych materiałów"¹⁵. Aby spełnić te wymogi, konieczne jest zapewnienie jednolitości bodźców, a więc zadawanie respondentom pytań identycznych pod względem treści i formy oraz stworzenie jeśli nie jednakowej, to przynajmniej w pełni porównywalnej sytuacji ich odbioru. Jest oczywiste, że mówiąc o "sytuacji odbioru", mamy na myśli nie tylko tzw. sytuację wywiadu (miejscę jego przeprowadzenia, "osoby trzecie"), które stanowi jedynie jej komponent. Chodzi tu o społeczną sytuację wywiadu, za element której można uznać ankietera pełniącego rolę czegoś, co dałoby się określić jako generator bodźca. Ze względu na to, iż ankieterzy różnią się między sobą pod względem sposobu ucze-

¹⁴ Por. L u t y ń s k i, Pytanie..., s. 93-94.

¹⁵ S. S z o s t k i e w i c z, Modelowa i rzeczywista sytuacja wywiadów prowadzonych przez ankieterów społecznych w zbiorowościach lokalnych, [w:] Analizy..., t. 3 [1970], s. 13-14.

etnictwa w interakcji, dąży się poprzez standaryzację procedur badawczych do zapewnienia maksymalnej porównywalności informacji z wielu wywiadów. Tę porównywalność nazywa się często, szczególnie w literaturze amerykańskiej, rzetelnością (reliability) informacji. Należy jednak zwrócić uwagę na fakt, że rozwiązanie kwestii porównywalności informacji uzyskiwanych przez różnych ankietatorów nie wyczerpuje problemu jakości informacji uzyskiwanych za pomocą wywiadu. Aby w pełni zrealizować kryterium rzetelności, ankietator musiałby zachowywać się jak robot z wbudowanym wyposażeniem mówiącym i rejestrującym. Tak skonstruowany automat nie miałby możliwości oddziaływania na respondenta w celu motywowania go do udzielania odpowiedzi trafnych. Powstałby więc problem, czy ankietarzy uzyskują informacje, które spełniają kryterium trafności (validity), a więc, zbliżają się do jakiejś wartości prawdziwej¹⁶.

Pojęciom rzetelności i trafności przepisuje się w literaturze amerykańskiej inne znaczenia niż to, do którego przyzwyczaiła nas psychologia. Na gruncie tej nauki pojęcia te odnoszą się najczęściej do testów, a więc narzędzi, tutaj zaś określa się za ich pomocą pewne cechy informacji czy też danych, które można by określić jako wiarygodność i jednolitość (porównywalność)¹⁷. Różnica ta wiąże się z odmiennym traktowaniem pytania, ponieważ w pierwszym przypadku mamy do czynienia z narzędziem w postaci testu, a więc zbioru pytań, w drugim zaś narzędzie stanowi pojedyncze pytanie kwestionariusza.

Moim zadaniem będzie teraz wykazać, na jakiej drodze omówione przed chwilą dylematy usiłowano rozwiązać na gruncie dwóch różnych orientacji czy podejść do wywiadu. Próby rozwiązania tego problemu widać najwyraźniej w sposobie definiowania roli ankietera w wywiadzie poprzez badacza. Podstawę tego zabiegu stanowi pewien konstrukt teoretyczny, który S u d m a n i B r a d b u r n nazwali "wymaganą (oczekiwaną) rolę ankietera" (interviewers role demands) obejmującą reguły zachowania któ-

¹⁶ Por. H. H y m a n, *Interviewing in Social Research*, Chicago 1954, s. 20, 30, 32; A. V. C i c o u r e l, *Method and Measurement in Sociology*, New York 1957, s. 77.

¹⁷ Por. L u t y Ń s k i, *Pytanie...*, s. 97.

rego oczekuje się od prowadzącego wywiad¹⁸. Dla celów tej analizy wydaje mi się istotne włączenie do pojęcia roli oczekiwanej nie tylko reguł zachowania, ale również pewnych cech psychicznych i dyspozycji intelektualnych, których posiadanie przez ankietera jest często uważane za warunek konieczny przestrzegania tych reguł. Manipulowanie tymi cechami jest w zasadzie możliwe tylko poprzez selekcję osób mających pełnić rolę ankietera po uprzednim ich zbadaniu, zazwyczaj za pomocą metod testowych. Natomiast komunikowanie reguł zachowania ankietarowi odbywa się poprzez różne formy przygotowania do pracy.

Warto zwrócić uwagę, iż reguły składające się na rolę oczekiwaną mają różny charakter. W roku 1939 R o e t h i s b e r g e r i D i c k s o n w trakcie badań robotników przemysłu zajmowali się również metodami prowadzenia wywiadu¹⁹. Dokonują oni rozróżnienia między "regułami orientacji" (rules of orientation) oraz regułami zachowania (rules of performance), czyli regułami prowadzenia wywiadu (rules for conducting the interview)²⁰. Reguły orientacji obejmują pewną koncepcję postaw oraz wzięcie wywiadu jako sytuacji społecznej. Są one pomyślane jako ogólny zespół zasad nakazujący ankietarowi specyficzne zachowanie się, stanowią pewien celowo skonstruowany model zachowań optymalnych. Reguły zachowania zawierają bardzo konkretne i szczegółowe sugestie w stosunku do działań, jakie powinien podejmować ankietar w celu zdobycia prawidłowych informacji. W tym znaczeniu stanowią one dyrektywy praktyczne²¹ i one właśnie zostają przekazywane ankietarowi poprzez szkolenie i trening.

¹⁸ S. S u d m a n, N. M. B r a d b u r n, Response Effects in Survey. A Review and Synthesis, Chicago 1974, s. 13. S o n wprowadza podobne określenie "roli przypisanej" - "ascribed role" - H y m a n, op. cit., s. 55.

¹⁹ F. J. R o e t h i s b e r g e r, W. J. D i c k s o n, Management and the Worker, Cambridge, rozdz. 13.

²⁰ Opierając się na pracy Roethlisbergera i Dicksona, Scheuch dokonuje podobnego podziału na modele zachowania (Verhaltensmodellen) i reguły zachowania (Verhaltensregeln). E. K. S c h e u c h, Das Interview in der Sozialforschung, [w:] Handbuch der Empirischen Sozialforschung, Hrsg. R. K ö n i g, Stuttgart 1962, s. 152.

²¹ Problemem dyrektyw praktycznych zajmuje się E. L e n i e w i c z, Dyrektywy praktyczne. Konstrukcja i uzasadnienie, Warszawa 1971.

Rozważając koncepcje roli ankietera, postaram się stworzyć pewne typy idealne, charakterystyczne dla dwóch orientacji²². Postaram się wyróżnić określone elementy roli ankietera, owe reguły orientacji, i utworzyć w ten sposób dwa modele zachowań uznawane za optymalne. Gdyby analizować każdą koncepcję z osobna, można by o niej orzec, że przybliżyła się bardziej do jednego lub do drugiego typu.

Warto podkreślić, że źródła obydwu orientacji szukać należy na gruncie amerykańskim, gdzie w trakcie działalności różnych agencji i instytutów badawczych wypracowano procedury prowadzenia wywiadu. Na istnienie dwóch tradycji w badaniach surveyowych wskazuje m. in. R i e s s a n wprowadzając pojęcie "stylu firmowego" (house style) dla określenia odmiennych podejść do roli ankietera dominujących w amerykańskich placówkach badawczych²³. I tak, za najbardziej reprezentatywnych przedstawicieli pierwszej orientacji uznaje się komercyjne agencje badawcze American Institute of Public Opinion - Elmo Roper oraz Instytut Gallupa, zaś drugiej National Opinion Research Center oraz Survey Research Center Uniwersytetu w Michigan.

Podstawą koncepcji roli ankietera, charakterystycznej dla pierwszego stanowiska, jest traktowanie ankietera jako instrumentu badawczego. Konsekwencją tego założenia jest przypisanie ankieterowi roli narzędzia pomiaru i, co za tym idzie, przyjęcie, iż aby mógł on właściwie spełniać swą rolę, musi być spełnione kryterium inwariancji. Ponieważ w ramach jednego badania stosuje się zwykle więcej niż jeden taki instrument, jakim jest ankieter, można mówić o inwariancji interindywidualnej oraz intraindywidualnej, co oznacza, iż wprowadzone instrumenty badawcze muszą być jednolite i nie powinny się zmieniać w trakcie trwania badania²⁴. Taka koncepcja roli ankietera traktuje proces wywła-

²² Koncepcję "typu idealnego" omawiają m. in. S. N o w a k, Metodologia badań socjologicznych, Warszawa 1970, s. 96-98 oraz J. K m i t a, Wykłady z logiki i metodologii nauk, Warszawa 1976, s. 174-175.

²³ D. R i e s s a n, Some Observations in the Interviewing in the Teacher Apprehension Study, Appendix, [w:] P. L a z a r s f e l d, W. T h i e l e n e, Academic Mind, Glencoe 1958, s. 343.

²⁴ Por. E. E r b e l l ö h, G. W i e n d i e c k, Der Interviewer, [w:] Techniken der empirischen Sozialforschung, Hreg.

du w kategoriach modelu S-R, bodziec - reakcja. Dla dalszych rozważań chciałbym zaproponować dla tej orientacji określenie "instrumentalnej koncepcji roli ankietera". Fakt, iż ankieterowi nadaje się instrumentalny charakter nie oznacza bynajmniej, iż reprezentanci tej koncepcji abstrahują czy też nie zauważają społecznej warstwy wywiadu. Stwierdzenie takie byłoby równie niesprawiedliwe, jak niezgodne z prawdą. Chodzi o to, iż w ramach tej koncepcji dąży się do maksymalnej kontroli i wyeliminowanie wpływu ankietera na respondenta w celu stworzenia jak najbardziej jednolitych sytuacji, w jakich oddziaływać będzie. "Sukces wywiadu zależy przede wszystkim od odpowiedzialności bodźców, a na ankietera patrzy się raczej jako na źródło możliwych zniekształceń, potencjalne niebezpieczeństwo..."²⁵. Za przedstawiciela tego kierunku uważa się zazwyczaj Herberta Hymana. Z twierdzeniem takim byłbym skłonny się zgodzić, wprowadzając jednak pewne zastrzeżenia. W wielu pracach tego autora - powstałych w wyniku współpracy z innymi socjologami, takimi jak Hart, Feldman, Stember, czy Smith - występuje ogromna liczba uwag i twierdzeń dotyczących wywiadu. Nie tworzą one zwartego systemu, stąd ostrożniej byłoby powiedzieć, iż w niektórych swoich poglądach skłania się on raczej do stanowiska ujmującego instrumentalnie rolę ankietera niż, że jest jego reprezentantem. Między innymi w swym najbardziej znanym dziele "Interviewing in Social Research" stwierdza on, iż "w badaniach społecznych instrumentem pomiaru jest ankieter. Używamy wielu takich instrumentów w masowych badaniach surveyowych i naszym celem jest zapewnienie tego, aby były one rzetelne (reliable), tzn. że rezultaty nie zmieniają się wraz z każdym pojedynczym przypadkiem zatrudnionego ankietera"²⁶.

Za autorkę skłaniającą się ku orientacji "instrumentalnej" można uznać Elizabeth Noelle. Jest ona dyrektorem jednego z najbardziej liczących się instytutów badania opinii publicz-

J. van Koolwijk, M. Wieken-Meyser, Monachium 1974, s. 85. Interesujące rozważania na temat roli środków instrumentalnych w poznaniu przedstawia I. Dąbeka, O narzędziach i przedmiotach poznania. Z teorii instrumentalnego poznania, Warszawa 1967, s. 7-105.

²⁵ Scheuch, op. cit., s. 153.

²⁶ Hyman, op. cit., s. 20.

nej - Institut für Demoskopie w Allensbach, RFN. Jej poglądy na temat roli ankietera zawarte w pracy "Umfragen in der Massengesellschaft" stanowią znakomity materiał ilustrujący i będą często przeze mnie wykorzystywane. "Zapewnienie inwariancji: wszyscy ankieterzy powinni w trakcie wywiadu zachowywać się w miarę możliwości jednakowo. Należy zrobić wszystko, aby osobowość ankietera miała jak najmniejszy wpływ na ankietowanego" stwierdza autorka w wyżej wymienionej pracy²⁷.

Punktem odniesienia dla drugiej orientacji jest odmienna koncepcja wywiadu. "Wywiad można wyobrazić sobie tylko jako proces interakcji, interakcję zaś definiując w ten sposób, iż jedna jednostka wpływa na drugą i reaguje w stosunku do niej w różnorodny sposób. Powiedzieć więc, że chcielibyśmy wywiadu bez wpływu ankietera byłoby zaprzeczeniem pojęcia wywiadu"²⁸. Autorami tego stwierdzenia są K a h n i C a n n e l, reprezentanci Survey Research Center Uniwersytetu Michigan, których uważa się powszechnie za czołowych przedstawicieli tego kierunku refleksji metodologicznej nad wywiadem²⁹. Chciałoby się dla tego stanowiska wprowadzić określenie humanistycznej koncepcji roli ankietera, jednak zdaje sobie sprawę, iż sformułowanie to zawiera pewien element oceny, co mogłoby stwarzać wrażenie, że w swych rozważaniach nie jestem bezstronny. Proponuję więc, aby stanowisko Kahna i Cannela nazwać "interakcyjną koncepcją roli ankietera".

Chciałbym wskazać w tym miejscu, iż różnice między instrumentalną a interakcyjną koncepcją roli ankietera są w znacznej mierze wynikiem odmiennego spojrzenia na osobę respondenta. Dotyczy to przede wszystkim założenia o posiadaniu przez respondenta motywacji do udzielania odpowiedzi prawdziwych. Pierwsze stanowisko zakłada, iż respondent z zasady posiada gotowość do prze-

²⁷ E. N o e l l e, Umfragen in der Massengesellschaft. Einführung in die Methoden der Demoskopie, Hamburg 1963, s. 170-171.

²⁸ K a h n, C a n n e l, op. cit., s. 195.

²⁹ Na dwie strategię wywiadu - opartą na teorii interakcyjnej reprezentowaną przez Kahna i Cannela oraz wykorzystującą model S-R stosowaną przez Hymana - wskazuje również P. A t t e s l a n d e r i H. U. K n e u b ü h l e r, Verzerrungen im Interview. Zu einer Fehlertheorie der Befragung, Opladen 1975, s. 25-26.

każywania informacji i wystarczy przez odpowiednie podejście do badanego wzbudzić właściwą motywację, potem zaś należy stosować jednolite bodźce, aby zapewnić sukces wywiadu. N o e l l e wymienia 12 możliwych źródeł zniekształceń w wywiadzie ze strony respondenta i tylko w jednym wspomina o czymś, co mogłoby się wiązać bezpośrednio z brakiem motywacji do odpowiadania (gdy odpowiedzi odnoszą się do spraw prywatnych i nie ma się ochoty o nich mówić), dodając natychmiast: "... ta przyczyna nieodpowiadania wydaje się najbardziej zrozumiała, ale w praktyce odgrywa stosunkowo niewielką rolę"³⁰.

W modelu tym w małym stopniu bierze się pod uwagę te czynniki warunkujące zachowania w wywiadzie, które pochodzą od respondenta i tych doświadczeń, które wnosi on w sytuację wywiadu. Nie bierze się pod uwagę percepcji roli ankietera, charakteru lub celu instytucji, którą reprezentuje i oczekiwań, jakie są u respondenta poprzez tę percepcję wzbudzane. Taki sposób ujmowania roli respondenta jest charakterystyczny dla badań H y m a n a i jego współpracowników.

W koncepcji interakcji przyjmuje się założenie, iż możliwości i chęci respondenta do udzielania odpowiedzi "prawdziwych", pełnych są niewielkie, stąd kładzie się nacisk na manipulację motywacjami poszczególnych badanych, mającą ich zachęcać do współpracy, przy czym sukces danego wywiadu upatruje się w przełamaniu zahamowań osoby udzielającej odpowiedzi. Ten sposób patrzenia na respondenta powoduje, iż interakcyjna koncepcja roli ankietera zakłada konieczność jego wpływu na zachowania respondenta. Nie należy jednak sądzić, iż owo oddziaływanie ma charakter niekontrolowany. Tym, co różni ten sposób podejścia od koncepcji instrumentalnej jest fakt, iż kontrola ta nie ma na celu wyeliminowania wpływu ankietera w ogóle, lecz tylko tych elementów, które są niepożądane z punktu widzenia jakości otrzymywanych informacji. Oddziaływanie ankietera jest zaplanowane, a nawet zaprogramowane, przy czym dotyczy to przede wszystkim zakresu działań, które wolno ankieterowi podejmować, w mniejszym stopniu ograniczając sposoby realizacji tych działań.

Szczegółową analizę poszczególnych aspektów roli ankietera w

³⁰ N o e l l e, op. cit., s. 55-56.

ramach dwu strategii chciałbym rozpocząć od sformułowania reguł orientacji odnoszących się do stwierdzenia, w jakim stosunku do siebie pozostaje rola badacza i rola ankietera. W koncepcji instrumentalnej reguła ta brzmi: Rola badacza i rola ankietera są absolutnie rozdzielone, co wyraża się m. in. w tym, iż ankieter nie powinien być poinformowany o celu badania (wyjąwszy minimum niezbędne dla wyjaśnień wstępnych udzielanych badanemu), ani o celu poszczególnych pytań. Informacje tego typu są dla niego zbędne, być może nawet szkodliwe. Ankieter mógłby być narażony na pokusę dokonywania selekcji lub interpretacji. "Jeśli ankieter nie zna celów badania, to jego pytania, zapisy dotyczące odpowiedzi respondenta i obserwacje są obiektywne, co gwarantuje neutralność badania". "Ankieterzy wyposażeni w częściową wiedzę teoretyczną czy w szczegółowe informacje o celu badania mogliby zacząć działać na własną rękę, "poprawiać wyniki badania"³¹.

Tę samą regułę w ramach koncepcji interakcyjnej można by sformułować: Rola badacza i ankietera nie są całkowicie rozdzielone, bowiem ankieter powinien znać cele badania oraz wiedzieć, jaki jest specyficzny cel każdego pytania. Nie chodzi tu oczywiście o to, aby ankieter uświadamiał respondentowi cel każdego pytania. Informacje te są dla niego niezbędne, aby mógł spełniać właściwie swą rolę i realizować cele badania. "Ankieter powinien mieć jasność co do tego, jaka odpowiedź jest uważana za prawidłową (adequate) w każdym pytaniu [...] jest ważne, aby wiedział, w jaki sposób informacja ta będzie w przyszłości kodowana"³². Ankietera traktuje się więc jako osobę, którą można nazwać "współpracownikiem", "pomocnikiem" badacza. Podejmuje on bowiem ważną decyzję, która może w każdym momencie zaważyć na rezultatach badania. Znajomość celu każdego pytania, a więc jednostkowej informacji poszukiwanej, jest dla niego niezbędna z tego względu, iż pozwala ona oszacować jej prawidłowość i, w za-

³¹ Ibidem, s. 166-168.

³² W a r w i c k, L i n i n g e r, op. cit., s. 209. Autorów tych można uznać za przedstawicieli kierunku interakcyjnego. Byli oni w przeszłości pracownikami Uniwersytetu Michigan i - jak sami podkreślają - lata spędzone na tej uczelni dały im intelektualną bazę dla napisania cytowanego przeze mnie podręcznika. Jest to jednak znacznie zmodyfikowana wersja tej koncepcji.

leżności od wyniku tej operacji, podjąć dodatkowe działania. Nie przewiduje się oczywiście zapoznawania ankietarów z głównymi hipotezami teoretycznymi, aby nie spowodować wystąpienia efektu eksperymentatora³³. W tym względzie obie koncepcje wykazują całkowitą zgodność.

Następny aspekt roli ankietera stanowi konsekwencję poprzedniego, ale przenosi nasze rozważania w sferę prowadzenia wywiadu. Dotyczy on mechanizmów kontroli zachowania ankietera w trakcie procesu interakcji.

W ramach koncepcji instrumentalnej odpowiednia reguła przedstawiałaby się jak następuje: Ankieter prowadzący wywiad jest w swych zachowaniach sterowany przede wszystkim zewnątrz. Powinien on przestrzegać rygorystycznie wszystkich przepisów, nawet jeśli nie rozumie ich istoty i znaczenia. Dąży się do tego, aby zakres podejmowanych przez niego decyzji ograniczyć do niezbędnego minimum. "...standaryzowany wywiad bezpośredni jest z punktu widzenia respondenta żywą, prywatną rozmową, z punktu widzenia a n k i e t e r a [podkr. moje] - schematycznym wypytywaniem, określonym w każdym szczególe, z perspektywy badacza zaś - stosunkowo jednolicie stworzoną sytuacją eksperymentalną, w której reagują respondenci"³⁴. "Ankieter i respondent muszą w trakcie badania zostać odciążeni od wszelkich wysiłków natury intelektualnej, psychologicznej i językowej, które nie są konieczne"³⁵.

Reguła ta, w ramach koncepcji interakcyjnej, brzmi: Ankieter w trakcie prowadzenia wywiadu jest sterowany przede wszystkim wewnątrz, sam steruje własnym zachowaniem (selfcontrolled). Powinien on przestrzegać wszystkich przepisów, ale jest pożądane, aby rozumiał ich sens. Dąży się do tego, aby zakres podejmowanych przez niego decyzji obejmował wszystkie te sytuacje, w których właściwe rozstrzygnięcie jest - według przewidywań badacza - możliwe tylko przez uczestnictwo i znajomość aktualnej sytuacji wywiadu. Reguła ta może wydawać się sprzeczna z po-

³³ Por. m. in. R. R o s e n t h a l, *Experimenter Effects Behavioral Research*, New York 1966, przytaczam za: W a r w i c k, L i n i n g e r, op. cit., s. 190.

³⁴ N o e l l e, op. cit., s. 197-198.

³⁵ Ibidem, s. 35.

przednim twierdzeniem, iż oddziaływanie ankietera jest zaplanowane, a nawet zaprogramowane. W rzeczywistości taka sprzeczność nie zachodzi. W koncepcji interakcyjnej podkreśla się zawsze, iż ważnym, jeśli nie najważniejszym, elementem roli ankietera jest kontrola i kierowanie procesem interakcji. Ponieważ prowadzący wywiad jest jego uczestnikiem, sterując procesem, steruje też własnym zachowaniem. Podaje decyzję, czy w konkretnej sytuacji powinien oddziaływać na respondenta i, jeśli rozstrzygnięcie jest pozytywne, ma do wyboru kilka możliwych sposobów zareagowania. Mówiąc o zaprogramowaniu, miałem na myśli to, iż badacz dostarcza ankieterowi definicję sytuacji, w której należy podejmować działania. Do ankietera należy rozpoznanie, z jakim przypadkiem ma do czynienia i podjęcie określonych kroków. Jego sytuacja różni się więc zasadniczo od ankietera prowadzącego wywiad wg zasad koncepcji instrumentalnej. Należy jednak zwrócić uwagę na bardzo istotny fakt. Podstawą decyzji podejmowanych przez ankietera, działającego zgodnie z modelem interakcyjnym, jest rozpoznanie sytuacji, w jakiej znalazł się respondent. Ponieważ chodzi tu o pewne stany psychiczne odpowiadającego, ankieter musi posiadać zdolność oceny aktualnej sytuacji psychologicznej respondenta oraz antycypacji, jak może się ona zmieniać w zależności od jego własnego zachowania. C a n n e l i K a h n stwierdzają: "Nie możemy powstrzymywać procesów poznawczych i postawotwórczych ankietera w trakcie trwania wywiadu i nie chcielibyśmy nawet, gdybyśmy mogli. Wymagamy od niego, aby był wrażliwy i spostrzegawczy, jak tylko jest to możliwe. Wymagamy jednak, by ta wrażliwość i spostrzegawczość była wykorzystywana przez niego w roli ankietera i w stosunku do respondenta, jako respondenta, nie zaś jako dobrej lub złej, sympatycznej bądź odpychającej jednostki"³⁶. Fragment ten uzmysławia, jak trudne wymagania stawia ankieterowi koncepcja interakcyjna. Sytuacja ankietera funkcjonującego w roli instrumentalnej różni się o tyle, że nie ponosi on tak dużej odpowiedzialności za wynik, gdyż wymaga się od niego raczej zaniechania działania, niż jego podjęcia.

To ostatnie stwierdzenie pozwala na przejście do następnej

³⁶ K a h n, C a n n e l, op. cit., s. 200.

maksymalnie aktywny zawsze, gdy przebieg interakcji tego wymaga. Im bardziej oddziałuje w sferze społecznej respondenta w celu zapewnienia jego współpracy, tym lepiej spełnia swą rolę. Im silniej dąży do tego, by informacje były pełne i kompletne, tym większy sukces wywiadu. "Podstawową funkcję ankietera jest odgrywanie aktywnej roli w maksymalizacji i kompletności informacji od respondenta, jak również w ogniaskowaniu treści komunikacji na przedmiocie wywiadu"⁴¹.

Tak postawione reguły, odnoszące się do zachowania ankietera, rzucają pewne światło na sposób, w jaki traktuje się narzędzie, jakim jest pytanie. Przyjmując rozróżnienie J. Lutyńskiego⁴², byłbym skłonny przypisać orientacji instrumentalnej częstsze stosowanie pytań zgodnie z informacyjną, zaś orientacji interakcyjnej - ze wskaźnikową koncepcją pytania kwestionariuszowego. Koncepcja informacyjna zakłada, że: 1. "każde pytanie stanowi zadanie jednostkowej semantycznej informacji poszukiwanej przez badacza i potrzebnej mu wraz z innymi informacjami, dotyczącymi innych jednostek - do rozwiązania problemu"⁴³; 2. informator jest wiarygodny, tzn. "usłyszał on dobrze zadane pytanie, zrozumiał je zgodnie z sensem nadanym mu przez badacza, że chce i jest w stanie ze względu na swoje aktualne nastawienia i intelektualne możliwości dojść do przekonania zgodnego z rzeczywistością i chce je zwerbalizować"⁴⁴. Bardzo istotne w tej koncepcji jest to, że ustalaniu przez badacza tego, czego chce się dowiedzieć, towarzyszy automatycznie ustalenie, jak pytanie powinno być zadane. Pytania wg tej koncepcji mogą dotyczyć tylko tych zjawisk, które są przez respondentów uświadamiane, zaś jeśli pytanie dotyczy opinii, można je uznać jedynie jako bodźce dla wyrażenia poglądu aktualnego w chwili wypowiedzania się w wywiadzie. Tego typu żądania informacji występują najczęściej właśnie w instytucjach badania rynku, odbioru programów, preferencji wyborczych, o których sądzi się na ogół, iż ich ankiete-

tal and Health Statistics", [Washington] 1968, Ser. Z, no 26, s. 35.

⁴¹ K a h n, C a n n e l, op. cit., s. 59.

⁴² L u t y Ń s k i, Pytanie..., s. 95-105.

⁴³ Ibidem, s. 98.

⁴⁴ Ibidem, s. 99.

rzy działają zgodnie z założeniami koncepcji instrumentalnej.

Wskaźnikowa koncepcja pytania zakłada, że odpowiedź respondenta jest wskaźnikiem pewnych indicatorów, np. zjawisk psychicznych bądź też zjawisk odpowiadających konstruktom teoretycznym badacza lub cechom dyspozycyjnym, przy czym najczęściej chodzi tutaj o opinie i postawy. Pytania tego typu są charakterystyczne przede wszystkim dla badań prowadzonych przez ośrodki akademickie, do jakich zaliczyć można NORC przy Uniwersytecie w Chicago czy Uniwersytet Michigan, są stosowane "w pracach o aspiracjach teoretycznych lub podnoszących problemy o dużym znaczeniu społeczno-ideologicznym"⁴⁵.

W przypadku pierwszym mamy do czynienia z typowymi badaniami pollingowymi o charakterze diagnostycznym, częściej zaś prognostycznym, w których ze względu na ich pragmatyczny charakter kwestią najistotniejszą jest uzyskanie porównywalnych informacji na reprezentatywnej próbie. W tym celu stosuje się zazwyczaj pytania zamknięte, prekodowane, za pomocą których uzyskuje się informacje najłatwiej poddające się analizie ilościowej. Celem badania jest trafny opis lub przewidywanie pewnych stanów rzeczy interesujących klienta zlecającego badania.

W drugim typie badań o charakterze eksplanacyjnym celem jest zdobycie informacji służących przede wszystkim celom badawczym (co nie wyklucza ich walorów praktycznych)⁴⁶. Stosuje się w nich mniej pytań zamkniętych - więcej pytań otwartych, stąd wymagają one od ankietowanych rozumienia istoty tego, czego się poszukuje.

Można więc powiedzieć, że instrumentalna koncepcja roli ankietera wiąże się z wywiadem kwestionariuszowym o większym stopniu standaryzacji, zaś koncepcja interakcyjna z wywiadem o mniejszym stopniu standaryzacji⁴⁷. Podział taki odpowiada wprowadzone-

⁴⁵ J. L u t y Ń s k i, Koncepcje pytania kwestionariuszowego, ich zastosowanie w badaniach, konsekwencje i możliwości, "Przegląd Socjologiczny" 1978, t. 30, s. 29.

⁴⁶ Podział różnych typów badań przedstawia m. in. N o w a k, op. cit., s. 229-232.

⁴⁷ Podział wywiadów według tego kryterium pochodzi z artykułu I. P r z y b y ł o w s k i e j, Wywiad swobodny ze standaryzowaną listą poszukiwanych informacji i możliwości jego

mu przez N o w a k a rozróżnieniu między "kwestionariuszem ankiety" a "kwestionariuszem wywiadu". W kwestionariuszu ankiety zmienne są w pełni "przetłumaczone na język pytań opracowanych tak, iż nie wymagają one dodatkowych komentarzy ze strony badacza, gdyż samo ich brzmienie wystarczy w zasadzie do otrzymania właściwej odpowiedzi «ze strony chętnego do współpracy respondenta»". Funkcje ankietera polegają głównie na "możliwie wiernym i dosłownym przekazywaniu treści pytania w jedną stronę, a treści odpowiedzi w drugą, przy obniżeniu do niezbędnego minimum ich roli w interpretowaniu zarówno pytań, jak i odpowiedzi [...] Natomiast kwestionariusz wywiadu zostawia wiele miejsca na inicjatywę własną ankietera, a nawet tej inicjatywy wymaga". Zakłada się między innymi, iż "w zależności od przebiegu wywiadu będzie on uzupełniał kwestionariusz o nowe pytania rozszerzające lub pogłębiające, sondujące pewne partie zagadnień...".

W przypadku ankiety - rola ankietera sprowadza się do "roli instrumentu badawczego o dużej wrażliwości i precyzji, zaś w przypadku wywiadu z kwestionariuszem - rola instrumentu badawczego łączona jest przez prowadzącego wywiad z rolą badacza stawiającego nowe zagadnienia w obliczu nowej sytuacji"⁴⁸.

Gdyby rozpatrywać dotychczas wprowadzone reguły dotyczące sposobu sterowania zachowaniem ankietera oraz stopnia jego aktywności, można by wyprowadzić z nich dodatkową zmienną opisującą jego rolę, często stosowaną w pracach metodologicznych różnych autorów. Określa się je zwykle jako stopień swobody przyznawany ankieterowi. Mówi ona wiele o tym, czy procedura wywiadu jest elastyczna, czy sztywna. Uważam więc, iż warto wprowadzić dodatkowe reguły określające ten aspekt.

Reguła zgodna z rolą instrumentalną mówi, iż ankieterowi przyznaje się mały stopień swobody w zmianie zachowania w trakcie wywiadu. Procedura wywiadu jest sztywna, gdyż ogranicza je maksymalnie ustrukturalizowane narzędzie, zawierające pytania zamknięte oraz instrukcja ujednolicejająca zachowanie.

Warto zauważyć, iż instrukcja w tym typie wywiadu wcale nie

zastosowania w badaniach socjologicznych, "Przegląd Socjologiczny" 1978, t. 30, s. 61-64, na podstawie mpisu J. L u t y Ń e k i e g o, Uwagi na temat typologii wywiadów, 1974.

⁴⁸ S. N o w a k, Metody badań socjologicznych, Warszawa 1965, s. 65-67.

musi być długa i zawierać dużej liczby szczegółowych zaleceń regulujących zachowanie ankietera. Wynika to stąd, iż liczba czynności, jakie ma prawo podejmować ankieter, jest określona, natomiast wszystkie inne muszą być odrzucone. "Jeśli państwo zaufają kwestionariuszowi i będą przestrzegać ABC ankietera - wszystko na pewno pójdzie gładko" zapewnia N o e l l e swych ankieterów. "Każda czynność, która jest niezbędna do przeprowadzenia wywiadu, musi wynikać z kwestionariusza i jego wskazówek"⁴⁹.

W koncepcji interakcyjnej ankieterowi przyznaje się duży stopień swobody w zmianie zachowania w trakcie wywiadu. Procedura jest elastyczna, gdyż nie ogranicza jej narzędzie, które nie jest całkowicie standaryzowane; zawiera pytania otwarte. Instrukcja jest nastawiona na podsuwanie ankieterowi rozwiązań różnych problemów, w związku z tym bywa ona znacznie bardziej obszerna, mimo iż z wielości zachowań i możliwych sytuacji wybiera się zwykle najbardziej typowe.

Aby wykazać jaśniej różnice w instrukcjach dla ankieterów - w zależności od koncepcji roli - należy rozważyć rodzaj dyrektyw, jakie są w nich zawarte. Postaram się więc na podstawie pewnych twierdzeń teoretycznych sformułować reguły wskazujące jakie dyrektywy powinny występować w modelowych instrukcjach w zależności od przyjętej koncepcji roli ankietera. Chciałbym jednak przedtem wprowadzić pewne ograniczenie w rozumieniu terminu "instrukcja". W tym przypadku chodzi mi o coś, co zwykle bywa nazywane podręcznikiem dla ankietera, "interviewers manual", czy ABC ankietera, a więc o zbiór dyrektyw, których powinien przestrzegać ankieter w swej pracy, nie zaś szczegółową instrukcję do konkretnego badania. Dyrektywy zawarte w takim podręczniku można uznać za odpowiednik reguł zachowania R o e t h l i e b e r g e r a i D i c k s o n a.

Przyjmę dla nich nazwę dyrektyw praktycznych, rozumiejąc przez nie zdanie zalecające "takie, a nie inne postępowanie ze względu na określony cel" lub przestrzegające "przed krokami danego rodzaju jako nie stosownymi lub przeciwnymi w stosunku do

⁴⁹ N o e l l e, op. cit., s. 189-191.

danego celu"⁵⁰. Jeśli przepisy działania, a do takich niewątpliwie należą dyrektywy dla ankieterów, mają być poprawnie sformułowanymi dyrektywami praktycznymi, muszą zawierać trzy podstawowe elementy: wskazanie celu, opis działania (czynności) oraz odniesienie do warunków działania. Dyrektywy te można podzielić na pozytywne, gdy wskazują pewien środek czy sposób działania jako nadający się do realizacji danego celu, oraz negatywne, gdy zawierają przeciwwskazania stosowania pewnego środka czy sposobu działania jako nieskutecznego ze względu na przyjęty cel. Dyrektywy można też podzielić na mocne i słabe, zaś kryterium tego podziału jest siła związku łączącego podawane w nich środki z odpowiadającymi celowi rezultatami. W przypadku dyrektyw mocnych związek ten ma charakter przyczynowo-skutkowy, podczas gdy w dyrektywach słabych jest on oparty na prawdopodobieństwie. O takim bądź innym sformułowaniu dyrektywy mogą jednak decydować również względy pragmatyczne, np. skuteczność oddziaływania na tego, dla kogo formułuje się przepisy. Połączenie tych kryteriów daje w konsekwencji cztery rodzaje dyrektyw.

DYREKTYWY	pozytywne	negatywne
mocne	nakazy	zakazy
słabe	polecenia	przestrogi

Do dyrektywy może być też dołączone zdanie będące jej uzasadnieniem, czyli oddzielne twierdzenie pokazujące uzależnienie między działaniem i jego rezultatem w określonych warunkach. Natomiast same dyrektywy, które nie zawierają wskazania celu lub odniesienia do warunków, można uznać za niedopowiedzenia. Opuśczenie pewnych elementów wynika często ze względu na ekonomiczność przekazywania informacji. Nie wskazuje się warunków, bo są zwykłe i normalne, bądź celu, bo jest on oczywisty, może to jednak prowadzić do stosowania niewłaściwych działań na skutek nieporozumienia między formułującym dyrektywę a osobą, dla której jest ona przeznaczona. Istotną kwestią jest również ogól-

⁵⁰ T. K o t a r b i ń s k i, Zdania prakseologiczne, "Studia Filozoficzne" 1960, nr 4, s. 4.

ność bądź szczegółowość dyrektyw. Za dyrektywę ogólną uznać można taką, w której przynajmniej jeden z jej elementów związany jest wielkim kwantyfikatorem, chociażby o ograniczonym zasięgu, a więc taką, która mówi o wszelkich takich a takich warunkach, o każdym tak a tak określonym celu, o wszystkich takich a takich działaniach. Dyrektywę uznać można za adekwatną, gdy występuje w niej odpowiedni stopień konkretności, tzn., w której warunki, działanie i cel są do siebie dopasowane, mają odpowiednie stopnie ogólności⁵¹.

Rozważania na temat istoty i różnych rodzajów dyrektyw praktycznych stanowią punkt wyjścia do sformułowania dwóch następujących twierdzeń:

W instrukcji dla ankietera działającego wg koncepcji instrumentalnej częściej występują dyrektywy negatywne niż pozytywne, częściej dyrektywy mocne niż słabe, częściej dyrektywy-niedopowiedzenia niż dyrektywy pełne, częściej dyrektywy ogólne niż szczegółowe.

Instrukcja dla interakcyjnej roli ankietera zawiera częściej dyrektywy pozytywne niż negatywne, częściej dyrektywy słabe niż mocne, częściej dyrektywy pełne niż niedopowiedzenia, częściej dyrektywy szczegółowe niż ogólne.

W instrumentalnej koncepcji roli ankietera dąży się do ograniczenia zachowań ankieterskich w trakcie wywiadu, stąd częściej zakazuje się podejmowania jakichś zachowań lub wykonywania ich w określony sposób niż w koncepcji interakcyjnej, gdzie ankieter ma być aktywny, a więc nakazuje się wykonywanie określonych czynności.

Ponieważ procedura instrumentalna jest sztywna, nie daje możliwości manewru ankieterowi, usiłuje się stworzyć za pomocą mocnych dyrektyw, wytworzyć w ankieterze przekonanie, że tylko ścisłe i bezwyjątkowe przestrzeganie instrukcji może przynieść sukces w wywiadzie. W elastycznej procedurze interakcyjnej częściej stosuje się zalecenia bądź sugestie, gdyż w ten sposób podsuwa się ankieterowi pewne możliwości rozwiązania i stwarza sytuację, w której może on sam podejmować decyzje. "W masowych

⁵¹ Rozważania na temat dyrektyw oparte są na pracy L e n i n a w i c z a, op. cit.

badaniach typu pollingów Gallupa [...] istnieje gotowy i sztywny zespół dyrektyw i instrukcji mówiących, jak przeprowadzić wywiad z jakąkolwiek osobą" pojmowaną w sposób abstrakcyjny...⁵². Nieodpowiedzenia w instrukcji instrumentalnej polegają przede wszystkim na pomijaniu celu, o którym sędzi się, iż stanowi zbędną informację dla ankietera. Koncepcja interakcyjna zakłada rozumienie przez ankietera tego co robi, dlaczego ma zachowywać się tak, a nie inaczej: stąd dyrektywy częściej występują w pełnej postaci i są popierane stwierdzeniami uzasadniającymi. Dyrektywy te są jednocześnie częściej szczegółowe, gdyż różnorodność zachowań, jakie się przewiduje, wymaga zrelatywizowania do nich stawianych zaleceń. Natomiast koncepcja instrumentalna przewiduje niewiele działań ze strony ankietera i dąży do tego, aby zawsze zachowywał się w ten sam sposób, stąd stosuje częściej dyrektywy ogólne, odnoszące się do wszystkich przypadków.

Warto zastanowić się nad tym, w jaki sposób przedstawione przeze mnie reguły wpływają na stosunek ankietera do osoby respondenta, na tzw. atmosferę wywiadu. Spróbuję więc sformułować reguły odnoszące się do tego aspektu sytuacji wywiadu.

Ankieter działający zgodnie z koncepcją instrumentalną zachowuje impersonalny stosunek do badanego; zainteresowanie jego osobą i wypowiedziami ma charakter "zawodowy", "rzeczowy".

Ankieter prowadzący wywiad zgodnie z założeniami koncepcji interakcyjnej zachowuje personalny stosunek do badanego, wykazuje "szczerą", "naturalną" zainteresowanie wypowiedziami i osobą respondenta.

Przyznaję, że jasne sformułowanie reguł w tym zakresie stwarza ogromne trudności. Wynika to z dwoistości w rozumieniu określenia "stosunek ankietera do respondenta". Istotne rozróżnienie polega na wskazaniu, czy chodzi o rzeczywisty stosunek ankietera do osoby badanej, czy też o to, jakim powinien go widzieć respondent. Reguły sformułowane powyżej odnoszą się do tego drugiego ujęcia, ważne jest bowiem nie rzeczywiste nastawienie prowadzącego wywiad do swego rozmówcy, ale "zewnętrznie przejawiane" zachowania zgodne z oczekiwaną rolą. Takie właśnie rozumienie stosunku ankietera do respondenta usiłowałem zaakcen-

⁵² G o s t k o w a k i, Specjalne..., s. 131.

tować w trakcie formułowania reguł, poprzez ujęcie w cudzysłów określeń "rzeczowy" czy "naturalny".

Rzecz ciekawą byłoby niewątpliwie porównanie charakteru relacji między ankierem i respondentem zakładanego przez koncepcję roli z rzeczywistą sytuacją psychologiczną ankiera. Szczególnie wyraźna dysproporcja między tym, czego się od ankiera wymaga, a możliwościami realizacji założeń zarysowuje się w ramach interakcyjnej koncepcji roli ankiera. Wskazują na to sami jej autorzy, K a h n i C a n n e l: "Postrzeganie i wrażliwość ankiera musi być zorientowana na podtrzymywanie i umacnianie relacji między nim a respondentem oraz na pełność i adekwatność odpowiedzi w stosunku do przedmiotu wywiadu. W swej roli ankiera nie jest on zainteresowany kwestią zgadzania się bądź niezgadzania z sentymentami respondenta, nie jest zainteresowany społecznymi i politycznymi implikacjami otrzymywanych informacji ani moralnym aspektem, który mógłby być wywoływany poprzez treść wywiadu. Występując w roli ankiera, nie ujawnia on w swych reakcjach na treść wywiadu żadnych ocen. W tym sensie jest on w trakcie jego prowadzenia amoralny". I dalej: "Żądamy od ankiera przywołania sobie umiejętności wchodzenia w rolę [...], nawet jeśli wymaga to od niego wyłączenia czy odcięcia się od wielu poglądów czy postaw, które posiada jako jednostka czy obywatel"⁵³. S c h e u c h stwierdził, że ustalając taką strategię działania ankiera usiłuje się respondenta wywieść w pole". W gruncie rzeczy "naturalność" w takim wywiadzie jest sztuczna. Ankieter musi spełniać jednocześnie dwie funkcje: symulować spontaniczne uczestnictwo i oceniać nastawienie badanego do siebie, do wywiadu. Rola ankiera polega więc na nieustannym kompromisie między dokonywanymi interpretacjami a usiłowniem wytworzenia pozytywnej "szczerzej" relacji. Respondent niekoniecznie musi dążyć do podtrzymywania interakcji (co jest w pewnym sensie zgodne z jego obrazem w ramach tej orientacji), co może zmuszać ankiera do ujawnienia swych autentycznych przeżyć w sposób niekontrolowany⁵⁴. Wydaje mi się, że ankieter, który

⁵³ K a h n, C a n n e l, op. cit., s. 200.

⁵⁴ P o r, C i c o u r e l, op. cit., s. 74.

działa zgodnie z koncepcją instrumentalną, znajduje się w nieco korzystniejszej sytuacji z tego punktu widzenia.

Rozważania na temat sytuacji psychologicznej ankietera w trakcie wywiadu prowadzą do pytania, jakie motywy kierują ludźmi podejmującymi pracę ankieterów? Czy różnią się one w zależności od koncepcji roli, wg której mają oni funkcjonować? Ciekawe uwagi na ten temat zawarł David Riesman w aneksie metodologicznym do pracy "Academic Mind" L. A. Zarsfelda i Th. I. L. a. Riesman w ten sposób charakteryzuje "światek" amerykańskich ankieterów: "Są tu ogólnie rzecz biorąc: amatorzy wnoszący entuzjazm i ryzykujący jako nowicjusze, sezonowi profesjonalści rozumiejący sens badań i niewatpliwie znający się na rzeczy, ale pozostawiający niektórych respondentów z uczuciem, iż byli traktowani zbyt ochle. Są tu panie z towarzystwa, w średnim wieku, które w nieustannych kontaktach, w trakcie wytrwale prowadzonych wywiadów, znajdują nagradzane finansowo ujęcie dla nadmiaru energii i dystygowanej agresywności. Są tu gospodynie domowe z niższej klasy średniej, dbające bardziej o zarobek, niż o jakość i elastyczność w prowadzeniu wywiadu, nazywane przez nas «berdyezami», narzucające się, ale niewrażliwe. Są też obdarzone empatią kobiety i mężczyźni, których poszukuje każda dobra agencja, którzy zaskakują swych przełożonych łamiąc najbardziej trudne przypadki opornych respondentów, wypełniający całe strony kwestionariusza dodatkowymi komentarzami"⁵⁵.

Wśród tej złożonej populacji ankieterów Riesman wyróżnił dwa zasadnicze typy: intelektualistki - "bluestocking" (być może bardziej adekwatne byłoby określenie "sawantka") oraz ankieterów rynkowych - "market researchers". Wśród kilku aspektów opisujących wyodrębnione typy pojawił się również rodzaj motywacji do pełnienia funkcji ankietera. U intelektualistek zatrudnionych w NORC dominującym motywem było zainteresowanie tematem badań i opiniami ludzi dotyczącymi aktualnych spraw, niezależnie od tego, czy będzie to problem zdrowia psychicznego, praw obywatelskich czy spraw zagranicznych. Natomiast u ankieterów rynkowych z instytutu Ropera występował częściej motyw społeczny

⁵⁵ Riesman, op. cit., s. 345.

(zainteresowanie tonem rozmowy, nie zaś treścią) niż intelektualny. Jednocześnie u intelektualistek motyw finansowy wydaje się mieć mniejsze znaczenie niż u market researchers⁵⁶.

W Polsce problem motywów został poruszony przy okazji badań kandydatów - na ankieterów przeprowadzonych przez W. S i t k a. Stworzył on typy idealne: ankietera-humanisty, kierującego się motywami poznawczo-prestiżowymi oraz ankietera-technika, kierującego się motywami finansowymi, [wyróżniając kilka cech charakterystycznych dla każdego z typów]. Mimo pewnych niekonsekwencji w konstruowaniu zestawów cech (pewne z nich wydają się być przyczynami, zaś drugie - skutkami występowania tych pierwszych, przez autora są one traktowane równorzędnie). Sama koncepcja badań, jak i ich wyniki są - jak mi się wydaje - interesujące również z punktu widzenia prowadzonej przeze mnie analizy.

Ankieter-technik nie interesuje się wynikami i tematyką badań, w których uczestniczy, co wynika - jak sądzę - z tego, iż nie wykazuje merytorycznego zainteresowania socjologią i socjologicznymi badaniami empirycznymi, nie posiada na ten temat wiedzy i nie przypisuje się im ważnej roli społecznej, zaś poczucie wartości roli, w jakiej występuje, wiąże się ze świadomością, iż praca bez błędów jest wyżej premiowana finansowo.

Ankieter-humanista jest absolutną odwrotnością technika, przy czym poczucie ważności roli wiąże się z zaangażowaniem się w cel badań i przekonaniem o wadze badań społecznych.

Warto przypomnieć, iż badania dotyczyły kandydatów na ankieterów, a ich wyniki miały służyć typologicznej selekcji, w celu umożliwienia badaczowi świadomego posługiwania się odpowiednią grupą ankieterów, w zależności od typu badań. Takie postawienie problemu nie bierze pod uwagę, że w trakcie przeprowadzania wielu badań, na skutek oddziaływania doświadczenia, treningu, wpływu instruktorów i wielu innych czynników, wszystkie cechy mogą ulec zmianie - ankieter-technik może stać się humanistą lub odwrotnie⁵⁷.

⁵⁶ Ibidem, s. 346. Typy Riesmana odniesione do dwóch tradycji w strategii prowadzenia badań przez różne instytucje, wykazują pewne podobieństwo do rekonstruowanych przeze mnie koncepcji roli ankietera.

⁵⁷ W. S i t k a, Ankieter humanista i ankieter technik.

Spróbuję więc sformułować twierdzenia odnoszące się do motywów podejmowania czy też właściwego pełnienia funkcji ankietera⁵⁸. Ten drugi element jest dla mnie znacznie istotniejszy, gdyż wiąże się z założeniem, że określony rodzaj motywowania ankietera wiąże się z przyjętą koncepcją roli. Nie chciałbym przy tym, mimo iż usiłuję konstruować pewne modele, brać pod uwagę tylko i wyłącznie motywów finansowych. Tak więc twierdzenia te można przedstawić następująco: Ankieter wg koncepcji instrumentalnej kieruje się w swej pracy przede wszystkim motywami finansowymi oraz "społecznymi".

Ankieter spełniający swą rolę zgodnie z koncepcją interakcyjną jest motywowany przede wszystkim poprzez czynniki "intelektualne" i "psychologiczne". Czynniki finansowe odgrywają dla niego mniejszą rolę. Należy w pierwszym rzędzie wyjaśnić, co rozumiem poprzez czynniki "społeczne", "intelektualne" i "psychologiczne".

Teoretyczne i praktyczne aspekty typologicznej selekcji ankieterów, [w:] Z metodologii i metodyki socjologicznych badań terenowych, red. Z. G o s t k o w s k i, z. 4, Warszawa 1976, s. 63-114. Do wyników badań, które wykazały, że 76% kandydatów zbliża się do typu humanisty, można zgłosić poważne zastrzeżenia z punktu widzenia metody. Wyniki badań nie wyczerpywały zakresu cech zawartych w konstrukcjach typów. Zbiorowość badana uległa w trakcie badań poważnemu zniekształceniu - z 270 kandydatów ostateczne wyniki objęły 117, przy czym wyniki kolejnych badań są prezentowane w stosunku do ciągle zmniejszającej się liczby badanych, przez co są zupełnie nieporównywalne. Popołniono błędy w konstrukcji systemu punktacji, uznano, że ideał technika zbliża się do 0 pkt., zaś humanisty do 13, przy czym zero punktów nie można było osiągnąć, stąd brak w zbiorowości idealnego technika, zaś 13 pkt. osiągnęło 5 kandydatów, podczas gdy miał to być zbiór pusty. Cezurę postawiono po 6 pkt., dlaczego nie po np. 7? Brak uzasadnienia tej decyzji. Nie wzięto pod uwagę tzw. sponsor-effect - odpowiedzi badanych zgodnie z ich wyobrażeniami na temat tego, czego oczekuje od nich instytucja prowadząca badania. W przypadku kiedy respondenci wiedzieli, iż od tego jak odpowiedzą na pytania może zależeć czy zostaną zatrudnieni, wpływ tej zmiennej mógł być bardzo istotny.

⁵⁸ Problemy czynników motywujących ankieterów do właściwej pracy porusza również K. L u t y Ń s k a, Ankieterzy i badacze. Z badań nad wpływem ankieterskim, "Przegląd Socjologiczny" 1978, t. 30, s. 143-174. Ta sama autorka przedstawia dwa "typy idealne" ankieterów przeprowadzających wywiady z urzędnikami w Łodzi. Zasadniczym czynnikiem różnicującym był stosunek do respondenta. Typ pierwszy wchodził w zbyt bliską relację z respondentem, typ drugi zachowywał właściwy dystans. K. L u t y Ń s k a, Refleksje metodyczne o wywiadach z urzędnikami w Łodzi w latach 1960-61. [w:] Analizy..., t. 1 [1966], s. 236-237.

Jeżeli koncepcja roli instrumentalnej nie daje ankieterowi możliwości samorealizacji, ogranicza do minimum jego aktywność, nie pozwala mu przejawiać własnej inwencji, zaś temat badań jest zazwyczaj mało atrakcyjny, to jedynym czynnikiem, poza finansowym, mogącym motywować go do pełnienia tej funkcji jest dążenie do akceptacji i uznania ze strony otoczenia. Mówiąc o otoczeniu, mam na myśli przede wszystkim środowisko "profesjonalne". Ankieter dąży do zyskania uznania w oczach instruktora i innych przełożonych oraz swoich kolegów - ankieterów⁵⁹. Ankieter w tej roli czerpie satysfakcję z osiągnięcia dobrych wyników w pracy, gdyż jest to akceptowane przez innych i wpływa zazwyczaj na wysokość jego dochodów. Ważnym czynnikiem może też być uznanie i akceptacja ze strony respondenta, która niekoniecznie musi dotyczyć ankietera jako jednostki, ale również jako reprezentanta określonej instytucji. W związku z tym często występuje u niego silna identyfikacja zarówno z rolą ankietera, jak i instytucją czy agencją, w której jest zatrudniony. Identyfikacja ta wzrasta, jeśli uznaniu w środowisku "badaczy" towarzyszy również uznanie dla niego jako ankietera zatrudnionego w prestiżowej instytucji w rodzinie, wśród znajomych, sąsiadów czy też w stałym miejscu pracy (o ile ankieter nie jest profesjonalistą, co często zdarza się w USA).

Mówiąc o motywie "społecznym", miałem również na myśli możliwość wyjścia poza własne środowisko społeczne, poznanie atrakcyjnych ludzi pracujących w instytucji badawczej, nawiązanie nowych kontaktów z innymi członkami ekipy, jak również poznanie nowych ludzi występujących jako respondenci.

Dla ankieterów działających zgodnie z koncepcją interakcyjną czynnikiem motywującym jest przede wszystkim poczucie ważności wynikające ze znajomości problemów badania i uświadomienia sobie roli, jaką odgrywają w ich rozwiązywaniu. "Motywacja ankieterów do lepszego wywiązywania się ze swych obowiązków jest silniejsza, jeśli rozumieją oni i identyfikują z celami badania. Jest więc ważne dla prowadzących badania, aby przeznaczali czas na przedstawienie, dlaczego badania są prowadzone, czego od badań oczekują, w jaki sposób różne pytania dostosowane są do celów bada-

⁵⁹ Por. Warwick, L i n i n g e r, op. cit., s.189.

nia i jak wywiązywanie się z obowiązków ankietera może wpływać na wartość informacji [...] Gdy badania zostały rozpoczęte, kierujący i nadzorujący je mogą zwiększać motywację ankieterów, przedstawiając jak one postępują, innymi słowy, traktując ich jako «wtajemniczonych» (insiders)⁶⁰. Ankieter jest niejako osobiście zainteresowany merytorycznie informacjami, jakie uzyskuje. Problem badania jest dla niego interesujący, gdyż sam w sobie jest ciekawy i pociąga ankietera niezależnie od jego roli.

Czynnik "psychologiczny" wiąże się z uświadamianiem sobie roli, jaką pełni ankieter w procesie komunikowania się z respondentem. Tym, co motywuje ankietera, nie musi być sam fakt kontaktu z drugim człowiekiem, ale możliwość oddziaływania na jego zachowania, kierowania i kontroli przebiegu interakcji. Ta świadomość może często prowadzić do niedoceniania respondenta jako partnera wynikającego z postrzegania go jako mniej inteligentnego, poinformowanego itd.

Ankieterzy ci, zazwyczaj stopniowo, profesjonalizują się i są wytrwali w prowadzeniu badań, w mniejszym stopniu na skutek przywiązania do macierzystej agencji, w większym zaś ze względu na zainteresowanie się i poświęcenie tematowi badań, w jakich biorą udział⁶¹.

Rozważając problem czynników motywujących ankieterów do dobrej pracy, należy zapytać, na ile przedstawione rozróżnienie ma charakter rzeczywisty, na ile zaś stanowi element "modelu" ankietera tworzonego przez badaczy. Wydaje się, iż z jednej strony konkretne działania prowadzących badanie zmierzające do wytworzenia u ankieterów wysokiej motywacji do prawidłowego działania są podejmowane na podstawie przyjętej koncepcji roli oczekiwanej. W tym znaczeniu można mówić, iż przytoczone reguły mają charakter modelowy, stanowią jeden z elementów tej koncepcji. Z drugiej strony, ankieterzy działający na podstawie systemów dyrektyw, wpajanych im w procesie przygotowania do pracy, mogą rzeczywiście być motywowani poprzez wymienione wyżej czynniki.

Pewną ilustrację przytaczanych przez mnie uzasadnień dla takiego, a nie innego ujęcia reguł dotyczących czynników motywujących

⁶⁰ Ibidem, s. 190.

⁶¹ R i e s m a n, op. cit., s. 346.

cych, może stanowić uwaga R i e s m a n a o źródłach morale w dwóch instytucjach badawczych: "... impersonalność i atmosfera nauki w NORC (którego ankieterzy pozostają ze sobą w kontakcie częściowo poprzez organ firmy "The Sampler") przeciwstawiona silniejszym kontaktom osobistym u Elmo Ropera. To, że imię Ropera, podobnie jak Gallupa, jest powszechnie znane i respektowane, jest oczywiście czynnikiem wspierającym morale ankieterów tej agencji - i rzeczywiście, okazało się, iż nasi respondenci byli czasem świadomi tego, że rozmawiający z nimi ankieterzy pracują dla Ropera, podczas gdy tylko kilku specjalistów odkryło, że ich ankieterzy pracują dla NORC"⁶².

Koncepcje roli ankietera, o których była mowa dotychczas, wykazują pewne podobieństwo do wyróżnionych przez S c h e u c h a modeli prowadzenia wywiadu⁶³. Punkt wyjścia dla jego rozważań stanowi przejęte od R o e t h l i s b e r g e r a i D i c k s o n a pojęcie "modelu zachowań" (Verhaltensmodell), odpowiadające ich regułom orientacji. S c h e u c h wyróżnił trzy modele zachowań: 1. koncepcję wywiadu miękkiego (weiches interview), 2. koncepcję wywiadu neutralnego (neutrales interview), 3. koncepcję wywiadu twardego (hartes interview).

Koncepcja wywiadu neutralnego pokrywa się z tym, co zostało przeze mnie określone jako instrumentalna koncepcja roli ankietera. Natomiast podejście interakcyjne (K a h n i C a n n e l) daje się umiejscowić w ramach orientacji związanej z wywiadem miękkim. Pod pewnymi względami stanowi ono modyfikację stanowiska Carla R o g e r s a, uważanego za klasycznego przedstawiciela tego nurtu⁶⁴. W ujęciu tym podkreśla się rolę atmosfery wywiadu opartej na okazywaniu badanemu sympatii, ścisłym zaufaniu, zaś ankieter występujący jako "wezytka rozumiejący i gotowy do pomocy przyjaciel łączy w sobie dwie role: psychoterapeuty i badacza społecznego".

Natomiast w przedstawionych przeze mnie koncepcjach roli an-

⁶² Ibidem, s. 347.

⁶³ S c h e u c h, op. cit., s. 152-155.

⁶⁴ Podstawy swej koncepcji zawarł C. R o g e r s w następujących pracach: *Counselling and Psychotherapy*, New York 1942; *The Non-Direktiv Method as a Technique in Social Research*, AJS 1945, No 50, s. 279-283; *Client Centered Therapy*, New York 1951.

kietera nie znalazła odzwierciedlenia idea wywiadu twardego. Koncepcja ta, podobnie jak poprzednia, zakłada silne oddziaływanie ankietera na respondenta, o którym sądzi się, iż nie jest skłonny do udzielania informacji, brak mu motywacji do odpowiadania w sposób zgodny z "prawdą". Tym, co różni model wywiadu "twardego" od "miękkiego", jest przyjęcie innej strategii postępowania ankietera. Wydobywanie owej "prawdy" odbywa się poprzez wskazywanie niekonsekwencji w odpowiedziach respondenta, sceptyczne nastawienie do tego co mówi, co ma dawać do zrozumienia, że wszelkie odpowiedzi niedokładne, niezgodne z "prawdą" są bezcelowe. Autorytaryzm w postawie ankietera w stosunku do respondenta szczególnie wyraźnie zarysowuje się w wywiadzie antagonistycznym (stress interview)⁶⁵. "Ankieter zachowuje się agresywnie, gdy spodziewa się od respondenta odstępstwa od oczekiwanej roli. Oczekuje się, iż poprzez onieśmianie czy też prowokowanie respondenta ankieter będzie przeciwdziałał jego systemowi obronnemu"⁶⁶.

Na gruncie polskim rozważania na temat stylu prowadzenia wywiadu wraz z próbą empirycznej analizy przedstawiła J. K r a k⁶⁷. Styl przeprowadzania wywiadu określa autorka jako zespół zachowań werbalnych i niewerbalnych ankietera przejawianych podczas wywiadu. Wyróżniła ona dwa przeciwstawne modele zachowań (nazywane "stylem twardym" i "stylem miękkim"), na które składały się dyrektywy dotyczące pierwszego kontaktu z badanymi, wyjaśnienia celu badań, instytucji i roli ankieterki w badaniu, przeprowadzania rozmowy, a więc sposobu zadawania pytań, dodatkowych pytań i wypowiedzi ankieterki, wyjaśnień udzielanych respondentom, gestów, mimiki itp. Dodatkowe elementy aranżujące specyficzną sytuację, takie jak ubiór i wygląd ankieterki, usadowanie respondenta (w fotelu - za biurkiem) podkreślały cechy skrajne obu stylów. Analiza szczegółowego opisu reguł zachowania się ankieterów prowadzących wywiady odmiennym stylem wykazuje, iż różni-

⁶⁵ Por. G. L. F r e e m a n i in., The Stress Interview, JASP 1942, No 37.

⁶⁶ S c h e u c h, op. cit., s. 154.

⁶⁷ J. K r a k, Style przeprowadzania wywiadu i konsekwencje ich zastosowania, "Przegląd Socjologiczny" 1978, t. 30, s. 227-253.

ce w zachowaniu dotyczyły nie tylko warstwy społecznej wywiadu, ale również sfery informacyjnej. Między innymi posługiwanie się pytaniami dodatkowymi, udzielanie wyjaśnień, uzupełnianie niepełnych wypowiedzi respondentów przez ankietera w "stylu miękkim" oraz niepodejmowanie tych działań przez ankietera działającego wg założeń "stylu twardego". Z tego punktu widzenia można odnaleźć pewne analogie między "stylem twardym" a elementami instrumentalnej koncepcji roli ankietera oraz między "stylem miękkim" a koncepcją interakcyjną⁶⁸.

Poprzez przedstawienie kilku stanowisk dotyczących sposobu konstruowania modeli zachowań ankierskich chciałem wykazać, że problem ten stanowi stały element refleksji metodologicznej na temat wywiadu kwestionariuszowego. Podobieństwo w jego ujmowaniu świadczy, iż autorzy różnych prac uświadamiają sobie możliwość układania odmiennych strategii czy procedur prowadzenia wywiadu, zgodnych ze wskazanymi przeze mnie orientacjami. Zanim dokonam porównania i krytycznej oceny dwóch koncepcji roli ankietera, chciałbym rozważyć jeszcze jeden ważny aspekt, który nie pojawił się jeszcze w naszych rozważaniach.

Wszystko, o czym mówiliśmy dotychczas na temat dwóch koncepcji roli ankietera dotyczyło problemu wymagań stawianych przez badacza w stosunku do osoby prowadzącej wywiad, stanowiło więc próbę odpowiedzi na pytanie: Jak powinien zachować się ankieter w trakcie prowadzenia wywiadu? Powstaje jednak inna kwestia, którą można przedstawić następująco: W jaki sposób nauczyć ankietera tego, jak ma się zachowywać, aby spełnić wymagania roli oczekiwanej? Do tego celu służy procedura treningu czy też szkolenia. Postaram się wykazać, że procedury te różnią się w zależności od koncepcji roli ankietera. Z przedstawionych założeń modeli ról oczekiwanych wynika jasno, że wymagania stawiane ankieterom różnią się tym, iż koncepcja instrumentalna żąda od an-

⁶⁸ Sądzę, iż ciekawe wyniki przyniosłoby ograniczenie różnic między stylami do sfery pozainformacyjnej wywiadu. Brak elementów poszerzających sferę informacyjną wywiadu w jednym stylu, zaś ich obecność w drugim musiała przynieść różnice w liczbie odpowiedzi nieistotnych i dodatkowych informacjach (por. s. 245-246), natomiast rzeczywiście ciekawe są wnioski z badań dotyczące roli stylu miękkiego w odniesieniu do pytań drażliwych, aczkolwiek mała liczebność osób badanych nie pozwala na żadne uogólnienia.

kietera znajomości dyrektyw i ścisłego ich stosowania w trakcie wywiadu, natomiast koncepcja interakcyjna kładzie nacisk przede wszystkim na nabycie przez ankietera umiejętności kierowania i kontrolowania procesu komunikowania się. Przy tak zróżnicowanych wymaganiach występować muszą odmienne metody szkolenia i treningu, które można opisać w sposób następujący: kandydatów na ankietów, którzy mają działać zgodnie z założeniami koncepcji instrumentalnej, poddaje się "treningowi formalnemu" (szkoleniu) opartemu na krótkiej instrukcji, którego celem jest pamięciowe opanowanie przez kandydata dyrektyw dotyczących prowadzenia wywiadu oraz ukształtowanie nawyku ścisłego ich przestrzegania. W celu sprawdzenia przygotowania do przyszłej pracy stosuje się przede wszystkim testy pisemne.

Kandydaci na ankietów, którzy mają działać zgodnie z założeniami koncepcji interakcyjnej, poddawani są treningowi sprawnościowemu, opartemu na obezrnej instrukcji, którego celem jest nabycie umiejętności prowadzenia wywiadu - właściwej oceny zachowań respondenta i podejmowania najbardziej optymalnych sposobów oddziaływania na jego zachowanie i proces wzajemnej interakcji. Podstawowym sprawdzianem stopnia przygotowania do przyszłej pracy jest obserwacja kandydata w trakcie prowadzenia wywiadów.

Porównanie tych twierdzeń prowadzi do wniosku, iż to, co w koncepcji instrumentalnej wyczerpuje całą procedurę przygotowania do pracy, w koncepcji interakcyjnej stanowi jedynie podstawę właściwego treningu. Jest to przeciwstawienie, które w literaturze anglosaskiej jest zwykle określane poprzez terminy "academic training" versus "training by experience". Sądzę, iż w języku polskim można przedstawić tę opozycję za pomocą terminów "szkolenie" vs. "trening"⁶⁹. Szkolenie ankietera wg koncepcji instrumentalnej opiera się przede wszystkim na przeczytaniu i wyuczeniu się przez samego kandydata dyrektyw zawartych w dostarczonej mu instrukcji. Rola badacza ogranicza się do sprawdzenia

⁶⁹ Intuicję tę mogłyby potwierdzać sformułowania Małego słownika języka polskiego, red. S. Skorupka, Warszawa 1969: "szkolić - uczyć - dokształcać kogo w określonej dziedzinie (zwykle w trybie skróconym...) s. 801; "trening - proces doskonalenia formy (fizycznej), systematyczne ćwiczenia, zwykle pod kierunkiem trenera..." oraz "trenować - rozstracać opiekę nad sportowcami, uczyć ich techniki w określonej specjalności sportowej ...", s. 836.

jego wiedzy za pomocą testów. Natomiast w szkoleniu prowadzonym wg koncepcji interakcyjnej badacz, czy też instruktor, odgrywa aktywną rolę w trakcie treningu, obserwuje kandydata, interpretuje jego zachowania, ocenia je, udziela rad i wskazówek jak powinien prowadzić wywiad. Opanowanie dyrektyw z instrukcji stanowi jedynie bazę dla treningu praktycznego.

Przedstawione dotychczas reguły i twierdzenia stanowią założenia modelowe koncepcji roli oczekiwanej ankietera w ramach dwu orientacji występujących na gruncie badań empirycznych i refleksji metodologicznej nad zastosowaniem wywiadu kwestionariuszowego. Ankieter działający zgodnie z owymi regułami spełniałby warunki typu "idealnego" wg jednej lub drugiej koncepcji.

Wspomniałem wcześniej, iż "typem idealnym" według założeń koncepcji instrumentalnej byłby ankieter-instrument "nieczuły przekaznik bodźców i rejestrator reakcji"⁷⁰. Gdyby chcieć przedstawić w równie obrazowej formie "typ idealny" ankietera według koncepcji interakcyjnej, można by to zrobić w sposób następujący: Ankieter działałby na zasadzie zaprogramowanego komputera. Program ten musiałby łączyć w sobie całą naszą wiedzę na temat procesu społecznego i przewidywać wszystkie możliwe zachowania respondenta i odpowiednie działania ankietera w każdym kontakcie sytuacyjnym⁷¹.

Dla podsumowania rozważań na temat "typów idealnych" ankieterów w zależności od przyjętej koncepcji roli oczekiwanej posłużę się zestawieniem uwidocznionym w tabl. 1.

Jest sprawą oczywistą, że zastosowanie którejkolwiek koncepcji w formie "czystej", modelowej jest niewykonalne. Żaden ankieter nie może spełniać wszystkich postulatów wysuwanych przez którąkolwiek z koncepcji, nie może działać ani jako "nieczuły instrument", ani jako "wszystkowiedzący komputer". Kilku dziesięcioletnią historię badań społecznych wykorzystujących technikę wywiadu kwestionariuszowego wypełniają z jednej strony wzajemne zarzuty i krytyka rozwiązań przedstawicieli odmiennej orientacji, z drugiej zaś - próby przezwyciężenia nierozwiązalnego, jak by

⁷⁰ S c h e u c h, op. cit., s. 153.

⁷¹ P o r. C i c o u r e l, op. cit., s. 90.

T a b l i c a 1

Dwie orientacje w ujmowaniu roli ankietera
Rekonstrukcja modeli

Wyszczególnienie	Koncepcja roli ankietera	
	instrumentalna	interakcyjna
1. Stosunek roli ankietera do roli badacza	całkowite rozdzielanie ról	częściowe pokrywanie się ról
a) stopień poinformowania o celu badania	mały	duży
b) znajomość informacji poszukiwanych	nie występuje	występuje
2. Sterowanie w trakcie prowadzenia wywiadu	zewnętrzne	wewnętrzne
a) zakres podejmowanych decyzji	mały	duży
3. Aktywność w trakcie wywiadu	mała, pasywny	duża, aktywny
4. Stopień swobody w zmianie zachowań	mały	duży
a) procedura prowadzenia wywiadu	szttywna	elastyczna
5. Rodzaj dominujących w instrukcji dyrektyw	negatywne, mocne, niedopowiedzenia, ogólne	pozytywne, słabe, pełne, szczegółowe
6. Stosunek respondenta aranżowany w wywiadzie	impersonalny	personalny
7. Czynniki motywujące do działania	finansowe, "społeczne"	"intelektualne", "psychologiczne"
8. Sposób przygotowania do pracy	szkolenie znajomości dyrektyw	trening umiejętności
9. Odpowiedniki w innych ujęciach	"technik", styl "neutralny", market resercher	"humanista", styl "miękki", bluestocking

Ź r ó d ł o: Opracowanie własne.

się wydawało, dylematu⁷². Problem ten dostrzega wielu autorów. Na przykład H y m a n stwierdza, iż "rozwiązując model procedury wywiadu musi się w jakiś sposób ławirować między zredukowaniem w większym stopniu zróżnicowania między ankietarami poprzez standaryzację a możliwym w pewnych warunkach obniżaniem trafności, spowodowanym sztywnością procedury, ograniczeniem intuicji, wnikliwości ankietera oraz zmniejszeniem informatywności. Można sporządzić listę rozmaitych stanowisk w literaturze według continuum stopnia swobody przyznawanej ankietarowi. Można zauważyć, że w zależności od miejsca na tym continuum stopień trafności był przypuszczalnie zwiększany poprzez dopuszczenie dużej swobody w prowadzeniu wywiadu, a stopień rzetelności poprzez standaryzację procedury. Można też zauważyć, że którakolwiek z procedur byłaby wykorzystywana, do któregoś z elementów przywiązywano mniejszą wagę niż do drugiego"⁷³.

Poszukiwania rozwiązań zmierzają w trzech zasadniczych kierunkach. Pierwszy z nich to próby dostosowania sztywnych koncepcji do praktyki badawczej poprzez ich operacjonalizację. Nie rezygnuje się w nich z podstawowych założeń, ale usiłuje się je nieco złagodzić tak, aby powstała możliwość ich praktycznego zastosowania. W rzeczywistości polega to na wprowadzeniu dodatkowych założeń i w związku z tym oddala owe rozwiązania, jeszcze bardziej od praktyki badawczej. Wydaje się, że próby te nie bardzo różnią się od siebie, niezależnie od przyjętego modelu. Na gruncie koncepcji instrumentalnej przyjmuje się, iż zachowania poza sferą informacyjną mogą mieć znaczenie dla wartości uzyskiwanych danych, co stanowi krok w kierunku koncepcji interaktywnej, ale wysuwa się propozycję, aby zachowania te standaryzować m. in. poprzez szkolenie, a więc uczenie ankietarów jednolitej

⁷² Pomijam tu krytykę techniki wywiadu kwestionariuszowego, które podważa sensowność stosowania tej techniki w ogóle, w szczególności ze strony socjolingwistów czy etnometodologów. Problemy te por. m. in. przez L u t y Ń s k i e g o, *Koncepcje...*, s. 37-45, są zapewne same w sobie interesujące, przekraczają jednak ramy tej pracy. Co prawda w ewych rozważaniach wykorzystuję poglądy jednego z reprezentantów tego nurtu krytyki - Cicourela - niemniej rozszerzanie tego wątku nie wydaje mi się celowe z punktu widzenia interesującego mnie problemu.

⁷³ H y m a n, op. cit., s. 30.

intonacji, wyrazów twarzy itp.⁷⁴ W istocie nie ma większej różnicy między zakazywaniem ankieterowi potakiwania czy kiwania głową, tak jak to robi N o e l l e⁷⁵, a nakazywaniem wymawiania pytań w określony sposób. "Ankieter jest zaangażowany w trakcie trwania wywiadu w różnorodne zachowania i jeżeli jego rola może być opisana pod pewnymi względami, to mogą to być nawet takie aspekty działania, dla których brak w ogóle definicji ustalonych przez agencję bądź aspekty, których opis jest niejasny. Tam, gdzie brak wszechstronnych, standardowych definicji, tam w pierwszym rzędzie jest rzeczą naturalną, że ankieterzy różnie działają"⁷⁶.

Owo definiowanie odbywa się poprzez standaryzację zachowań za pomocą dyrektyw. Droga taka rozwija się w niepożądanym kierunku mnożenie dyrektyw standaryzujących zachowania ankietera, co w pewnym momencie staje się kompletnie nies efektywne. Słusznie więc zauważył Szostkiewicz, że "Nie ma tak szczegółowych instrukcji, które mogłyby określić dopuszczalne normy wszystkich okoliczności wywiadu, zwłaszcza że im bardziej drobiazgowa instrukcja, tym mniejsza szansa zrealizowania wywiadu dla skrupulatnego ankietera. Modelowo rzecz ujmując, dyrektywa przestrzegania trzech elementów sytuacji wywiadu stwarza nieporównanie większe szanse zrealizowania wywiadu w ogóle, niż dyrektywa obserwowania pięćdziesięciu elementów, jeżeli w obu przypadkach wystarcza brak jednego elementu, aby sytuację uznać za niedostatecznie standaryzowaną"⁷⁷.

Podobnie rzecz się ma jeżeli chodzi o próby trzymania się za wszelką cenę koncepcji interakcyjnej w jej czystej postaci. Dążenia do budowy instrukcji czy innych narzędzi, wskazujące ankieterowi jak antycypować nastroje, obawę czy wrogość respondenta, idą w kierunku tworzenia "sztucznej naturalności". Póza tym nakładają na ankietera coraz większe wymagania, albowiem

⁷⁴ Ten sposób rozwiązania opisuje C i c o u r e l, op. cit., s. 77, przypisując go Hymanowi. Wydaje mi się, że jest to po prostu nieporozumienie wynikające ze zbyt daleko posuniętej interpretacji.

⁷⁵ N o e l l e, op. cit., s. 186.

⁷⁶ H y m a n, op. cit., s. 57.

⁷⁷ S z o s t k i e w i c z, op. cit., s. 16.

fakt, że instrukcja jest nastawiona na nieprzewidziane przypadki, nie zdejmuję z ankietera odpowiedzialności za interpretację takich problematycznych sytuacji⁷⁸.

Niewielkie znaczenie w sensie praktycznym przynoszą również rozwiązania usiłujące opierać relację ankieter - respondent na dodatkowych czy też innych założeniach niż to tradycyjnie czyniono. Takie stanowisko reprezentują m. in. F r i e d r i c h i H e n n i g. Dokonują oni zabiegu "wzbogacenia" koncepcji interakcyjnej wywiadu poprzez dodanie pewnych elementów, które nazwałbym "ideologicznymi". Punktem wyjścia ich rozumowania jest krytyka burżuazyjno-komercyjnych metodyk wywiadu (przy czym mają oni na myśli Hymanowską koncepcję wywiadu) jako zbyt pragmatycznych. Jako źródło proponowanego przez siebie modelu wskazują socjalistyczny obraz człowieka wynikający z charakteru stosunków społecznych w NRD oraz odpowiadających im wyobrażeń moralnych. Budują oni model wywiadu określany jako indukcyjny, na który składają się cztery założenia:

1. Respondent jest gotowy do wypowiedziania się, gdyż wywiad przyczynia się do rozwiązywania problemów społeczeństwa i w związku z tym uzasadnione jest przypuszczenie, iż jako obywatel tegoż społeczeństwa z zasady posiada on gotowość do wypowiedziania się na temat znaczących problemów społecznych.

2. Ankieter sam z siebie zapewnia możliwość niezbędnej stałości warunków (założenie to nie zostało uzasadnione).

3. Wywiad jednoczy ankietera i respondenta jako partnerów, którzy wspólnie i zgodnie z podziałem pracy rozwiązują wspólne zadanie społeczne, polegające na przygotowaniu potrzebnych informacji. Partnerstwo zakłada znajomość tego celu przez obie strony. Na tej podstawie respondent współpracuje intensywnie i odpowiada zgodnie ze swą najlepszą wiedzą. Ankieter stymuluje i kieruje wywiadem, i jest ogólnie poinformowany o tematyce pytań.

4. Wywiad jest, obok rzeczowego, również społecznym komunikowaniem się. Wymaga to nawiązania i podtrzymywania kontaktu. Specyficzne dla społecznego komunikowania się w wywiadzie jest to, że przebiega ono bez sankcji ze strony ankietera. Nie dokonuje on oceny i zachowuje czysto zewnętrzny dystans w stosunku

⁷⁸ Por. C i c o u r e l, op. cit., s. 76.

do osobowości respondentów jako jednostkowych przypadków, podobnie jak do ich sytuacji życiowej⁷⁹.

Nie znam stosunków społecznych w NRD na tyle, aby stwierdzić na ile model ten jest rzeczywiście modelem indukcyjnym. Jedyne co mogę stwierdzić to, że reguły zachowania, jakie prezentują autorzy w dalszej części swych rozważań, metody szkolenia oraz kryteria, jakie ma spełniać dobry ankieter, wyprowadzone według nich z prezentowanego wyżej modelu, nie różnią się, poza jednym twierdzeniem, od tego co przedstawia się zazwyczaj w każdym burżuazyjno-komercyjnym podręczniku omawiającym zasady prowadzenia badań z zastosowaniem wywiadu kwestionariuszowego⁸⁰.

Innym przykładem próby oparcia koncepcji wywiadu na nietradycyjnym założeniu jest stanowisko Cicourela⁸¹. Twierdzi on, iż każdy dobrze zaplanowany wywiad musi mieć swe podstawy w kategoriach wiedzy potocznej (common-sense thinking). Autor twierdzi dalej, że bez znajomości tych podstaw ankieter nie mógłby nawiązać z respondentem łączności koniecznej dla przeprowadzenia badania. Repertuar wiedzy potocznej uczestników wywiadu i ich definicje sytuacji będzie determinować ich wzajemną reakcję na postawione pytanie. C i c o u r e l stwierdza, iż każdy wywiad stanowi unikalny przypadek w tym sensie, że nie mogą wystąpić ponownie identyczne warunki sytuacyjne zbierania informacji. Wzajemne oddziaływanie "aktorów" wpływa na zmianę tej sytuacji "w sposób naturalny", gdyż wywiad ma swe podstawy w równie zmiennych "strukturach codziennego zachowania".

Jakie wyjście proponuje autor, zdając sobie sprawę, iż uzyskiwane dane nie są jednolite w sensie idealnego eksperymentu, gdzie każdy badany jest poddawany temu samemu bodźcowi, czy też wystawiony na ten sam bodziec w równym stopniu i jednocześnie?

⁷⁹ W. F r i e d r i c h, W. H e n n i g, Der sozialwissenschaftliche Forschungsprozess, Berlin 1975, s. 380.

⁸⁰ Reguły zachowania prezentowane są ibidem, s. 381-382, zaś kryteria s. 385; Ten jeden wyjątek to stwierdzenie, że ankieter "powinien być zainteresowany zachowaniem człowieka, ludźmi, którzy żyją w naszych warunkach społecznych i współtworzą je codziennie w swojej pracy zawodowej i społecznej. Wymaga to otwartości i dużego zasobu informacji o aktualnych i historycznych problemach naszego społeczeństwa, silnej obywatelskiej postawy i świadomości politycznej odpowiedzialności", ibidem, s. 384.

⁸¹ C i c o u r e l, op. cit., s. 80-90.

Otóż, jedynym rozwiązaniem tego problemu są badania empiryczne "udanych" i "nieudanych" interakcji społecznych, w celu określenia, w jaki sposób komunikowanie przez ankietera tego samego kwestionariusza różnym badanym może zmieniać standaryzowany charakter pytań. Badania takie powinny być prowadzone przy okazji każdego badania terenowego, a ich celem byłoby weryfikowanie podstawowej teorii procesu społecznego. Taka precyzyjna teoria określająca podstawowe typy społeczne, jakie można znaleźć w społeczeństwie, typowe rodzaje zinterpretowanych "zasad" stosowanych przy uzewnętrznianiu pewnych postaw bardziej niż innych, pozwoliłaby kontrolować sytuację i przez to umożliwić przekroczenie pewnych nieuniknionych czynników sytuacyjnych, które przenikają każdy przypadek społeczny.

Jako podsumowanie stanowiska C i c o u r e l a i jednocześnie komentarz do całości jego poglądów służy stwierdzenie ostateczne: "Możemy nie być zdolni do sprecyzowania przewidywań, a określenie z dużą dokładnością ścisłych rezultatów [takich badań - przyp. moje] może być trudne lub niemożliwe przy naszej obecnej wiedzy na temat procesu społecznego. To co wiemy na ten temat w tej chwili utrudnia dyskusję o precyzyjnym pomiarze, ponieważ nie znamy właściwie struktury działania społecznego nawet na tyle dobrze, aby przewidzieć lub określić dokładnie, jaką formę mógłby przyjąć taki pomiar"⁸².

Rozważania C i c o u r e l a, aczkolwiek interesujące przede wszystkim ze względu na krytyczną analizę tradycyjnych stanowisk, nie przynoszą jednak żadnych rozważań praktycznych.

Skoro teoretyczne poszukiwania nie przyniosły oczekiwanych rezultatów, sama praktyka rozwiązała wiele problemów i to w sposób najprostszy. Adaptowano w sposób rozsądny procedury znacznie standaryzowane, a jednak elastyczne w ramach zespołu ogólnych zasad. Zdarzały się oczywiście próby literalnego przekładania założeń którejś koncepcji na reguły zachowania. Do jak absurdalnych pomysłów prowadziły takie usiłowania, szczególnie w przypadku modelu instrumentalnego, może świadczyć przykład H a m i l t o n a, który swoich respondentów sadził na krześle przytwierdzonym do podłogi, sądząc, że fizyczny dystans między

⁸² Ibidem, s. 80.

rozmówcami może wpływać na jednolitość informacji. Aby eliminować wpływ intonacji przy czytaniu pytań, ankieter wręczał je respondentowi na małej kartce⁸³. Próbę tę można uznać za *reductio ad absurdum* koncepcji instrumentalnej, gdyż ankieter "de facto" nie brał udziału w wywiadzie. "Jest możliwe - stwierdza H y m a n - że specjalne zabezpieczenie porównywalności mogło w ten sposób oddziaływać na ogólną sytuację, czyniąc ją tak dziwną, że korzyści płynące z nieformalnej pogawędki w domowej atmosferze mogłyby być równie zgubne"⁸⁴.

Ponieważ, pomijając próby podobne do Hamiltonowskiej, w praktyce nie ma się do czynienia z wyborem między całkowicie sformalizowanym a zupełnie niesformalizowanym podejściem, ale między wieloma możliwymi stopniami sformalizowania, narodziła się owa "trzecia droga", która szybko znalazła swe oparcie w badaniach metodologicznych i opracowaniach teoretycznych. Na powstawanie nurtu pośredniego zwraca m. in. uwagę R i e s m a n. "Badania opinii publicznej, czy to na zlecenie fundacji, agencji rządowych, czy też prywatnych klientów, są przedsięwzięciem wysoco konkurencyjnym, ale zawierają się w nich uzasadnione cele badawcze. Rezultatem tego jest występowanie wśród najlepszych placówek badawczych tendencji do wykazania, która z nich jest najlepsza i stąd bierze się zanikanie różnic w sposobie prowadzenia wywiadów «stylem firmowym»"⁸⁵.

Do podobnych wniosków dochodzi S c h e u c h stwierdzając, że tzw. wywiad "kooperatywny", wywodzący się z tradycji koncepcji wywiadu miękkiego, zbliża się znacznie do stylu prowadzenia wywiadu preferowanego przez wielkie agencje badawcze⁸⁶.

Punktem wyjścia dla koncepcji wywiadu łączącej w sobie elementy obu orientacji jest odrzucenie sztywnych "modeli" ankietera. Podstawowym celem jest tutaj stworzenie strategii dostosowanej do wymogów zbieranych informacji. Uznaje się, iż nie istnieje ani standardowy respondent, ani jednolita sytuacja wy-

⁸³ G. V. H a m i l t o n, A Research in Marriage, New York 1929, cyt. ze: H y m a n, op. cit., s. 31; por. też S c h e u c h, op. cit., s. 153.

⁸⁴ H y m a n, op. cit., s. 31.

⁸⁵ R i e s m a n, op. cit., s. 348.

⁸⁶ S c h e u c h, op. cit., s. 153-154.

wiadu, co jest zgodne z podejściem interakcyjnym: w związku z tym poszukiwanie "uniwersalnego modelu ankietera" mija się z celem. Poza tym dużą wagę przywiązuje się do tego, co stanowi przedmiot badań, jakie narzędzia są stosowane, jakie kategorie respondentów podlegają badaniu. Rozpatrując wszystkie te zagadnienia, traktuje się je jako kompleks związanych ze sobą nierozzerwalnie zjawisk i podejmuje się próby tworzenia takich procedur prowadzenia wywiadu, takiego doboru i treningu ankieterów, a więc takiej strategii, która będzie najbardziej adekwatna w stosunku do wszystkich tych warunków razem wziętych. W strategii tej standaryzację zachowań stosuje się tylko do zachowań w sferze informacyjnej, różnicując jej natężenie w zależności od celu badania.

Takie "systemowe podejście" do problemu prowadzenia wywiadu jest niewątpliwie najbardziej uzasadnione, gdyż ujmuje rolę ankietera jako jeden z komponentów złożonego procesu badawczego⁸⁷. W związku z tym postęp w dziedzinie budowy narzędzi, w poznaniu mechanizmów odbioru pytań przez respondentów, społecznych warunkowań badań itp. może wpływać na rozwój technik prowadzenia wywiadu, konstruowanie coraz doskonalszych procedur określających optymalne sposoby zachowania się ankieterów ze względu na wszystkie wyżej wymienione warunki. Istotnym problemem w realizacji badań z zastosowaniem wywiadu kwestionariuszowego, zgodnej z "podejściem systemowym", jest znajomość stopnia umiejętności jakiego realnie możemy oczekiwać od ankieterów, wiedza o tym, jakie ich cechy, w jaki sposób mogą oddziaływać na respondentów. Trzeba podjąć ważne decyzje dotyczące tego, czy ekipa ankieterów powinna składać się z jednostek na tyle elastycznych w swym działaniu i posiadających takie umiejętności, które będą im pozwalały dostosować się do każdego badania, każdej kategorii respondentów, każdych warunków prowadzenia wywiadu, czy też w jej skład powinni wchodzić ankieterzy o różnych predyspozycjach i umiejętnościach, po to, aby można było różnicować grupy prowadzące konkretne badania, w zależności od wyżej wymienionych czynników, czy dążyć do tego, aby mieć do dyspozycji ankie-

⁸⁷ Termin "podejście systemowe" (system approach) wprowadzają W a r w i c k, L i n i n g e r, op. cit., s. 183-194.

rów uniwersalnych, czy też ankieterów specjalistów. Decyzje w tej kwestii określają sposoby selekcji i treningu ankieterów. W dalszej części zajmę się opisem i analizą procedury wywiadu, a więc czynnościami ankietera w sferze informacyjnej, następnie zaś problemami doboru, selekcji i treningu ankieterów.

R o z d z i a ł I I

CZYNNOŚCI SPECYFICZNE DLA ROLI ANKIETERA DYREKTYWY POPRAWNEGO DZIAŁANIA

W dotychczasowych rozważaniach koncentrowałam uwagę na problemie zachowań ankietera w trakcie prowadzenia wywiadu. Jest sprawą oczywistą, iż rola ankietera nie ogranicza się tylko i wyłącznie do prowadzenia wywiadu. S u d m a n badając ankieterów amerykańskich, odkrył pewną prawidłowość w proporcjach czasu, jaki poświęcają oni na samą rozmowę i inne czynności. Okazało się, że sam wywiad nie zabiera im nawet jednej trzeciej czasu poświęconego na udział w badaniu; na resztę, czyli ponad dwie trzecie, składa się czas podróży i poszukiwania respondenta (ponad 40% całego czasu), oddawanie wywiadów i inne czynności administracyjne (około 15%) oraz studiowanie materiałów i dokumentów administracyjnych (około 10%)⁸⁸.

Jak widać z przytoczonego przykładu, ankieter poświęca gros czasu na inne czynności, z których tylko niektóre nazwać można specyficznymi dla jego roli, takimi które wyróżniają jego rolę spośród innych ról "zawodowych", a sposoby ich wykonywania są opisane mniej lub bardziej szczegółowo w instrukcji, której musi przestrzegać⁸⁹.

⁸⁸ S. S u d m a n, Time Allocation in Survey Interviewing and other Field Occupations, PQQ 1965, No 29, s. 638-648, cyt. za: M o s s e r, K a l t o n, op. cit., s. 273.

⁸⁹ Przedstawiony w dalszej części tego rozdziału opis czynności ankietera oraz odnoszących się do nich dyrektyw powstał na podstawie następujących prac: M. P a r t e n, Surveys, Polls and Samples Practical Procedures, New York 1950, s. 336-370. Przedstawione dyrektywy opiera autorka na podręczniku dla ankieterów Interviewing for NORC, University of Denver, 1946; W a r w i c k, L i n i n g e r, op. cit., s. 203-219, autorzy opierają swe rozważanie na podręczniku Interviewers Manual,

Czynności specyficzne można podzielić na następujące grupy:

1. Odnalezienie jednostek próby zgodnie z przyjętymi zasadami doboru.
2. Czynności związane z aranżacją sytuacji wywiadu.
3. Czynności związane z prowadzeniem właściwego wywiadu.
4. Czynności związane z przygotowaniem do przekazania osobom prowadzącym badanie wypełnionego kwestionariusza oraz innych dokumentów dotyczących przeprowadzonego wywiadu.

1. Czynności związane z odnalezieniem jednostek próby. Trudności, na jakie napotyka ankieter, oraz jego odpowiedzialność związana z zadaniem odnalezienia respondenta w znacznej mierze zależą od metody doboru. Z punktu widzenia ankietera, zadanie to polega na odnalezieniu osoby z listy adresowej przy doborze losowym lub też znalezieniu osoby o określonych cechach przy próbie kwotowej (udziałowej). Rzadziej natomiast, przynajmniej w warunkach polskich, występuje dobór respondentów według miejsca zamieszkania, bądź dobór ścieżkowy (łańcuchowy) polegający na uzyskiwaniu adresów respondentów od osób, z którymi przeprowadza się pierwszy wywiad. Zdarza się, że ankieterom poleca się odnajdować swych respondentów i przeprowadzać z nimi wywiad w miejscu pracy.

Sądzę, iż najbardziej nie lubianym przez ankieterów zajęciem jest odszukiwanie respondentów według list adresowych, szczególnie wtedy, gdy przydział adresów jest zupełnie losowy i są one rozrzucone na dużym obszarze. Aby uniknąć konieczności prowadzenia wywiadów w wielu punktach miasta, czy też rozproszonych w wielu wsiach i osiedlach, stosuje się zwykle metodę łączenia adresów położonych stosunkowo blisko siebie w zestawy (units) wręczane później ankieterom w zależności od ich miejsca zamieszkania, możliwości dojazdu itp. Może to prowadzić do zakłóce-

Survey Research Center, University of Michigan, Ann Arbor 1970; Podręcznik ankietera, red. Z. Gostkowsk i, Warszawa-Łódź 1975; Noelle, op. cit., rozdz. 3, Próba reprezentatywna, s. 40-75; P. B. Sheatsley, Die Kunst des Interviewens, [w:] Das Interview-Formen-Technik-Auswertung, Hrg. R. König, Köln 1972, s. 125-142; Moser, Kaiton, op. cit., s. 273-282 - Moser wykorzystuje podręcznik E. Atkinsona, A Handbook for Interviewers: A Manual for Government Social Survey Interviewing Staff, Describing Practice and Procedures on Structured Interviewing, London 1967.

nia zasady losowego przydziału respondentów, uniemożliwiając np. zbadanie wpływu ankietatorów na wyniki badań, ale znacznie ułatwia pracę prowadzącym wywiady. Podstawowym warunkiem jaki muszą spełniać listy adresowe jest ich aktualność i dokładność. Szczególnie w Polsce, gdzie miejsce zamieszkania zmieniają co roku setki tysięcy ludzi, problem aktualności listy adresowej ma ogromne znaczenie dla psychicznej strony pracy ankietatorów. Nie ma nic bardziej stresującego dla ankietera niż przekonanie się po długotrwałym dojeździe i poszukiwaniach jego miejsca zamieszkania, że znajdujący się na liście respondent nie mieszka już pod wskazanym adresem.

Zazwyczaj każda placówka badawcza wymaga od ankietera sprawozdania z tego zakresu czynności w formie kart nie przeprowadzonych wywiadów. Ich celem jest z jednej strony - nadzór nad pracą ankietatorów, z drugiej zaś - konieczność stałego kontrolowania zmian w próbie. W karcie takiej wyróżnia się kilka przyczyn upoważniających ankietera do odstąpienia od przeprowadzania wywiadu. Ankieter jest zmuszony odstąpić od wywiadu, gdy:

a) wskazany adres nie istnieje, ponieważ: zburzono budynek, zmieniono nazwy ulic lub numery domów, popełniono nieodwracalny błąd przy wypisywaniu listy lub losowaniu, ankieter nie jest w stanie go odnaleźć;

b) nikt nie otwiera drzwi, ponieważ: lokatorzy pracują lub są chwilowo poza domem (przyjmuje się zazwyczaj, iż ankieter ma prawo odstąpić od wywiadu, jeśli nie zastał nikogo przy trzeciej wizycie), lokatorzy wyjechali na dłuższy okres, nie chcą otworzyć drzwi, mieszkanie jest opuszczone;

c) pod wskazanym adresem respondent nie zamieszkuje, gdyż: nigdy nie mieszkał, zmarł, wyjechał na dłuższy okres, jest to adres instytucji, nie mieszkania prywatnego, wyprowadził się do innego miasta lub zmienił adres w jego obrębie (instrukcja musi określać, czy należy go odszukać) itp.;

d) respondent jest obecny, ale nie można z nim przeprowadzić wywiadu, gdyż: jest chory, nie w pełni władz umysłowych, nie-trzeźwy, niepełnosprawny lub zachowuje się w sposób wykluczający porozumienie;

e) respondent nie należy do próby wylosowanej ze względu na: jakieś nie podlegające próbie cechy lub też niemożność ustalenia czy chodzi o tę samą osobę, np. gdy dwóch lokatorów

nazywa się tak samo, nie zgadza się imię i danych tych nie można skorygować;

f) respondent nie zgadza się na przeprowadzenie wywiadu w całości lub w części.

Problemy związane z doбором kwotowym zależą od liczby kombinowanych cech, jakie powinien posiadać respondent. Im jest ich więcej, tym trudniej spełnić wymagania próby. Podstawowe dyrektywy takiego doboru zakazują ankieterowi przeprowadzania wywiadów z członkami rodziny oraz bliskimi znajomymi, kolegami z pracy itp., dobierać kilka osób z jednej rodziny lub jednego zakładu pracy, przeprowadzać wywiady z tą samą osobą częściej niż raz na pół roku lub raz na rok. Ogólnie rzecz biorąc, wolność wyboru, jaką posiada ankieter w ramach kwot, może mu sprawiać większe kłopoty niż te, na jakie natrafia ankieter posługujący się listą adresową.

2. Do czynności związanych z aranżacją sytuacji wywiadu zalicza się najczęściej:

a) przedstawienie swej roli i instytucji, którą się reprezentuje;

b) przedstawienie celu przybycia i tematu badań;

c) zapewnienie o poufności badań;

d) uzasadnienie respondentowi, dlaczego znalazł się na liście;

e) uzyskanie zgody na przeprowadzenie wywiadu;

f) wybór miejsca przeprowadzenia wywiadu;

g) eliminacja wpływu osób trzecich;

h) eliminacja oddziaływania innych czynników zakłócających.

Dyrektywy dla ankieterów określają różne sposoby działania zmierzające do uzyskania zgody na wywiad, prezentują gotowe, wzorcowe formuлки przedstawiania się. Zauważono jednak, iż respondenci są zazwyczaj zbyt zaskoczeni, aby zrozumieć i zapamiętać wszystkie przekazywane im informacje i często w połowie badania lub nawet po jego zakończeniu zadają pytania na temat celu sondażu, instytucji, sposobu wykorzystania wyników itp.

Sądzę, iż nie istnieje zestaw tak szczegółowych dyrektyw, który mógłby przewidzieć wszystkie możliwe sytuacje aranżacji wywiadu. Można jednak sformułować bardziej ogólne reguły, jakimi powinien kierować się ankieter w celu uzyskania zgody na przeprowadzenie wywiadu.

Pierwsza z nich mówi, iż respondentowi powinno się przekazać na wstępie tylko minimum informacji koniecznych do uzyskania zgody na przeprowadzenie wywiadu. Wszystkie pozostałe informacje ujęte w instrukcji można przedstawić respondentowi już po uzyskaniu zgody na wywiad, przed przystąpieniem do właściwych badań.

Po drugie, ankieter powinien przystąpić do rozmowy zakładając, iż respondent zgadza się na udzielenie wywiadu, ma czas, nie jest zajęty itd., i w trakcie nawiązywania kontaktu postępuje zgodnie z tym założeniem, a więc stara się nie rozmawiać z nim "przez drzwi", nie zadaje pytań pozwalających respondentowi na udzielenie odpowiedzi wyrażających odmowę udzielenia wywiadu, np. czy jest P. zajęty? (Tak), Czy mogę teraz z P. porozmawiać? (Nie, nie teraz) itp. Rezygnacja z wywiadu przy pierwszym kontakcie powinna następować tylko na wyraźną sugestią ze strony respondenta lub po stwierdzeniu przez ankietera, iż z jakichś powodów przeprowadzenie wywiadu w tym terminie jest niemożliwe.

Zasada trzecia: Ankieter nie ma prawa wywierać presji na respondenta w celu uzyskania zgody na wywiad w ogóle lub w czasie pierwszego kontaktu, gdyż takie działanie może wywierać niekorzystny wpływ na postawę respondenta w stosunku do badania, a w związku z tym - wpływać na jakość uzyskiwanych informacji.

Przedstawione tu ogólne dyrektywy zawierają tylko podstawowe zasady postępowania, zaś wybór konkretnych sposobów działania pozostawiają w gestii ankietera. Często w podręcznikach eksplikuje się typowe reakcje respondentów wraz ze wskazaniem, w jaki sposób przełamać ich opory i uzyskać zgodę na udzielenie wywiadu. Do najczęściej spotykanych reakcji należą m. in.:

a) wypowiedzi wskazujące, iż respondent nie chce być niepokojony w tym momencie, np. "jestem zajęty", "nie mam czasu", "właśnie wychodzę", "nie czuję się najlepiej";

b) wypowiedzi wskazujące, że respondent nie jest zainteresowany rozmową - "nie interesuje mnie to", "to moja sprawa co robię i jakie są moje poglądy";

c) wypowiedzi wskazujące, że respondent ma podejrzenia czy badanie jest legalne, zgodne z prawem;

d) wypowiedzi wskazujące, podejrzliwość respondenta co do osoby ankietera;

e) wypowiedzi wskazujące, iż respondent nie rozumie o co chodzi, jaki jest cel badań itd.;

f) wypowiedzi wskazujące, iż respondent nie zna instytucji prowadzącej badania, nie wie dla kogo są robione;

g) wypowiedzi, w których respondent wykazuje wątpliwości co do własnej osoby jako dobrego informatora;

h) wypowiedzi wskazujące, iż respondent nie wie dlaczego właśnie z nim ma się przeprowadzać rozmowę;

i) wypowiedzi wskazujące, iż respondent obawia się, iż jego wypowiedzi mogą zostać ujawnione;

j) wypowiedzi wykazujące zainteresowanie pytaniami jakie będą mu zadawane;

k) wypowiedzi wyrażające próbę uniknięcia rozmowy z nim samym, ale wykazujące gotowość udzielenia "jakichś" informacji, np. "proszę zostawić kwestionariusz, a ja go wam potem odeślę po wypełnieniu" itp.;

l) wypowiedzi wskazujące, iż respondent kategorycznie odmawia udzielenia wywiadu.

Przedstawiona lista zapewne nie wyczerpuje wszystkich możliwych reakcji, a jednak jest już tak obazerna, że ramy tej pracy nie pozwalają przedstawić dyrektyw dotyczących sposobu postępowania ankietera w każdej z wymienionych sytuacji. Ogólnie można powiedzieć, że w każdej z nich ankieter jest zobowiązany udzielić kandydatowi na respondenta odpowiednich do jego pytania czy wypowiedzi wyjaśnień, zgodnie z zasadą, aby mówić tylko tyle, ile wymaga sytuacja. Powinno się przy tym przestrzegać jeszcze jednej dyrektywy - raczej o charakterze etycznym niż praktycznym - mianowicie, iż respondenta nie wolno oszukiwać, można mu tylko pewnych rzeczy nie powiedzieć, ale i to tylko dlatego, by nie wdawać się w zbyt zawiłe i wyczerpujące wyjaśnienia.

3. Wspomniałem już na początku tego rozdziału, iż w trakcie prowadzenia wywiadu ankieter występuje w podwójnej roli - nadawcy i odbiorcy przekazów. Jego czynności można więc podzielić z tego punktu widzenia na te, które wiążą się z przekazywaniem zapotrzebowań informacyjnych badacza respondentowi oraz te, które łączą się z odbiorem informacji udzielanych przez badanego i zdawaniem przez ankietera relacji z realizacji owych zapotrzebo-

wsną. Czynności te dają się oddzielić w sposób analityczny, jednak w trakcie wywiadu występuje zazwyczaj jednocześnie i to właśnie czyni rolę ankietera tak trudną i skomplikowaną. Najogólniej można powiedzieć, że pierwszą grupę czynności obejmuje zadawanie pytań, druga – zapisywanie odpowiedzi. Byłoby jednak ogromnym uproszczeniem powiedzieć, iż do tego tylko ograniczają się czynności ankietera w trakcie przeprowadzania wywiadu. Taka sytuacja mogłaby mieć miejsce tylko wtedy, gdyby każdy respondent spełniał wszystkie założenia modelu idealnego, tzn. gdyby był absolutnie wiarygodnym informatorem – rozumiał wszystkie pytania tak samo jak ten, który je układał, posiadał wszystkie konieczne informacje, udzielał spontanicznie odpowiedzi prawidłowych – istotnych i trafnych oraz kompletnych na każde postawione pytanie, bez konieczności dodatkowego oddziaływania ze strony ankietera. W sferze czynności ankietera, zmierzających do uzyskiwania takich właśnie odpowiedzi, występują największe rozbieżności w dyrektywach, określających sposoby działania prowadzącego wywiad, w zależności od przyjętej koncepcji wywiadu. Stopień standaryzacji zachowań ankieterskich w tej dziedzinie wiąże się ściśle z wyobrażeniami badacza na temat "idealnego" wywiadu. Istotnym elementem przygotowywania ankietera do tego wycinka jego pracy jest również przekazanie mu wiedzy na temat informacji poszukiwanej, leżącej u podstaw zadawanego pytania. Jest to również uzależnione od przyjętej koncepcji wywiadu, o czym była już mowa poprzednio.

Czynności ankietera w trakcie wywiadu nie można rozpatrywać w oderwaniu od rodzajów czy typów pytań występujących w kwestionariuszu. Różnią się one w zależności od tego, czy zadawane pytania są zamknięte czy też otwarte⁹⁰. Przewiduje się też różne sposoby działania ankietera w odniesieniu do pytań o wiedzę respondenta, o fakty, opinie, uznawane wartości, aspiracje życiowe, motywy itd.⁹¹

A. Zadawanie pytań.

Czynność ta obejmuje tylko i wyłącznie pierwsze odczytanie

⁹⁰ Por. L u t y ń s k i, Analiza..., s. 35-47.

⁹¹ Por. Z. G o s t k o w s k i, O poprawę jakości badań surveyowych, "Studia Socjologiczne" 1976, nr 3/62/, s. 259-260.

pytanie przez ankietera wraz z ewentualnymi wyjaśnieniami, wstępem przewidzianym w tekście kwestionariusza.

Dyrektywy odnoszące się do tej czynności mają na celu zapewnienie maksymalnej standaryzacji pierwszego bodźca i dotyczą trzech zasadniczych kwestii:

- a) formy, w jakiej ma być prezentowane każde pytanie;
- b) sposobu, w jaki powinno być odczytane każde pytanie;
- c) porządku, w jakim mają być przedstawiane respondentowi.

Ad a) Ogólna dyrektywa mówi, że każde pytanie z kwestionariusza musi być odczytane respondentowi dokładnie w takiej formie, w jakiej zostało ono zredagowane w kwestionariuszu, a więc nie wolno w trakcie zadawania pytania niczego opuszczać, przeformułowywać ani dodawać. Zadanie to ankieter musi zrealizować niezależnie od tego, czy respondent czeka, aż zakończy on czytanie, czy też usiłuje udzielić odpowiedzi zanim usłyszy całe pytanie. Ten ostatni wymóg jest szczególnie istotny w pytaniach, gdzie prezentuje się listę możliwości odpowiedzi. Wskazując na rodzaj dyrektyw odnoszących się do zadawania pytań, w sposób celowy użyłem sformułowania "prezentacja", nie zaś odczytywanie, bowiem ta ostatnia czynność bywa niekiedy jednym z elementów procedury zadawania pytania, w skład której wchodzić może ponadto pokazywanie respondentowi kart z listami alternatywnych możliwości odpowiedzi, rysunków, zdjęć, planów bądź jakichś przedmiotów. Każda bardziej skomplikowana procedura powinna być opisana za pomocą szczegółowej instrukcji, której ankieter ma obowiązek ściśle przestrzegać. Instrukcja taka powinna przewidywać, jak powinien zachowywać się ankieter w przypadku, gdy respondent nie potrafi dostosować się do wymagań proceduralnych, np. co powinien zrobić jeśli respondent z różnych przyczyn ma trudności z odczytywaniem wręczonych mu kart z możliwościami odpowiedzi.

Ad b) Dyrektywa ogólna dotycząca sposobu odczytywania pytań z kwestionariusza stwierdza, iż każde pytanie powinno być odczytane powoli i wyraźnie, z zachowaniem określonych przerw wynikających ze znaków interpunkcji oraz sposobu ułożenia pytania. Dodatkowo określa się, że poprzez sposób odczytywania ankieter nie powinien uwewnętrzniać swojego stosunku do przedmiotu pytania, co do sposobu jego sformułowania w stosunku do respondenta itp.

Dyrektywy szczegółowe w stosunku do konkretnych pytań mogą zawierać wskazówki dotyczące:

- słów, które należy akcentować w celu zwrócenia na nie uwagi respondenta po to, aby lepiej zrozumiał pytanie itp.;
- miejsc, w których powinno się zrobić pauzę, szczególnie przy długich i skomplikowanych pytaniach;
- słów lub zwrotów, które mają być powtórzone dla ich podkreślenia, zwrócenia na nie uwagi respondenta;
- sposobu wymawiania słów trudnych obcojęzycznych (stosowanych np. przy wywiadach z ekspertami).

Dyrektywy odnoszące się do sposobu odczytywania pytania nie dają się operacjonalizować, przynajmniej w postaci instrukcji pisanej. Pewne możliwości w tym zakresie dają odpowiednie procedury treningu, w trakcie którego ankietera uczy się właściwej interpretacji pytań. Trudno jednak przewidzieć, jakie tempo czytania jest właściwe, a jakie zbyt wolne czy zbyt szybkie. Jest to uzależnione od możliwości percepcyjnych respondentów i powinno być przystosowywane do każdego indywidualnego przypadku.

Ad c) Dwie ogólne dyrektywy wyznaczają porządek, w jakim powinno zadawać się pytania:

- wszystkie pytania powinny być zadawane w takiej kolejności, jaką przewidział badacz umieszczając je w kwestionariuszu;
- należy zadać wszystkie pytania, które odnoszą się do danego respondenta.

Przestrzeganie tych dwóch dyrektyw jest w znacznej mierze uzależnione od poprawnego układu pytań w kwestionariuszu, jasnego sformułowania tzw. "reguł przejść", a więc wskazówek określających, które pytania należy respondentowi zadawać, a które opuszczać, w zależności od jego odpowiedzi na pytanie poprzednie.

B. Działania dodatkowe ankietera zmierzające do uzyskiwania odpowiedzi prawidłowych.

Reakcje respondenta na zasadniczy bodziec, jakim jest pierwsze odczytanie pytania, nie zawsze przynoszą jednostkowe informacje poszukiwane przez badacza. Reakcje te mogą przybierać różne formy - od milczenia, poprzez odpowiedzi bez sensu, nie na temat, niejasne, odpowiedzi częściowe, niepełne, wypowiedzi wprost wskazujące na kłopoty ze zrozumieniem pytania lub sformułowaniem odpowiedzi, np. nie wiem, nie rozumiem, aż do expli-

cite wyrażonego przez respondenta żądania powtórzenia pytania, wyjaśnienia znaczenia pewnych słów czy całego pytania, a nawet odmowy udzielenia informacji. Tego typu reakcje wymagają oddziaływania zmierzającego do uzyskania odpowiedzi istotnych, przynoszących pełne i kompletne informacje poszukiwane. Instrukcje dla ankietera przewidywać może szeroki wachlarz czynności zmierzających do tego celu, przy czym stopień swobody w zachowaniach przyznawany ankieterowi może różnić się znacznie w zależności od przyjętej przez badacza procedury⁹². Podręczniki przewidują zazwyczaj następujące czynności ankieterów:

- a) powtórne odczytanie pytania, zgodne z tekstem kwestionariusza;
- b) powtórzenie pytania w innej wersji (przeformułowywanie);
- c) udzielenie respondentowi wyjaśnień, podawanie znaczenia terminów występujących w pytaniu;
- d) sondowanie za pomocą pytań bądź wypowiedzi dodatkowych;
- e) oddziaływanie na respondenta poprzez sprzężenie zwrotne (motywowanie, stymulacja do odpowiedzi);
- f) repetycja dotychczas udzielonych odpowiedzi;
- g) inne czynności.

Ad a) Powtórne odczytanie pytania w wersji kwestionariuszowej stanowi - jak mi się wydaje - najczęściej zalecany zabieg, mający na celu uzyskiwanie odpowiedzi istotnych. Czasami, przy maksymalnie zestandaryzowanych procedurach, takie powtórzenie jest jedynym dopuszczalnym działaniem ankietera w celu uzyskiwania odpowiedzi istotnych, szczególnie w pytaniach o opinię. Nie powoduje ono zniekształcenia bodźca, jest łatwo kontrolowane, gdyż ankieter może za pomocą prostego symbolu zarejestrować każdorazowe jego zastosowanie, ma jednak podstawowe wady związane ze sztucznością, jaką wprowadza do procesu wzajemnego komunikowania. Naturalne w sytuacji milczenia respondenta bądź wyrażonej wprost próby o powtórne odczytanie, w innych przypadkach wymaga zazwyczaj dodatkowego wprowadzenia ze strony ankietera, co można uznać za element destandaryzujący bodziec. Szczególnie wtedy, gdy respondent stwierdza, iż nie zrozumiał o co się go py-

⁹² Problem dodatkowych wypowiedzi ankietera w wywiadzie porusza L u t y ń s k i, Analiza..., s. 38-50.

ta lub prosi o wyjaśnienia, ograniczenie takie stwarza dla ankietera niewygodną, z punktu widzenia atmosfery wywiadu, sytuację, w której musi się poinformować respondenta, iż nie wolno mu nic wyjaśniać ani przeformułowywać, prosi się respondenta o to, aby interpretował pytanie "na swój własny sposób", "tak jak sam to rozumie", po czym następuje repetycja pytania. Jeśli takie przypadki powtarzają się, u badanego może wystąpić naturalna tendencja do udzielania przypadkowych odpowiedzi, szczególnie w pytaniach zamkniętych, w celu uniknięcia niekorzystnej sytuacji psychologicznej, jaką stanowi narażenie się na odmowę ze strony prowadzącego wywiad. Czasami postuluje się, aby w takich przypadkach ankieter "zrzucił odpowiedzialność" za taki stan rzeczy na badacza układającego pytania, uzasadniając to jednocześnie wymogami naukowego prowadzenia badań itp.

Dyrektywy przewidują również liczbę dopuszczalnych powtórzeń, zazwyczaj dwa razy poza pierwszym odczytaniem pytania. W pytaniach zamkniętych, prezentujących długą listę możliwych odpowiedzi, nakazuje się czasem powtórzenie jej natychmiast po pierwszym przedstawieniu, zanim respondent rozpocznie odpowiadanie. W pytaniach tych nie ogranicza się na ogół liczby repetycji, szczególnie wtedy, gdy respondent nie może, czy też nie chce, posługiwać się kartami zawierającymi możliwe odpowiedzi, co zmusza ankietera do ich odczytywania. Powtórne odczytywanie pytania w werwi kwestionariuszowej może też stanowić pierwszy sposób oddziaływania na respondenta w celu uzyskiwania odpowiedzi istotnych, zaś inne czynności są podejmowane dopiero wtedy, gdy nie przynosi ono pożądaných rezultatów.

Ad b) Przeformułowanie pytania przy jego powtórzeniu stosuje się zazwyczaj wtedy, jeśli powtórne odczytanie go w niezmienionej werwi nie przynosi oczekiwanych wyników. W zależności od stopnia standaryzacji procedury badacz może przewidywać dodatkowe wersje pytania, określać zakres możliwych przeformułowań bądź też pozostawić w gestii ankietera sposób przystosowania pytania do możliwości respondenta. W procedurach bardziej zestandaryzowanych, tego typu zachowanie dopuszcza się jedynie w przypadku pytań o fakty; niekiedy przy małym stopniu ujednolicenia rozszerza się jego stosowalność na niektóre pytania o opinię. Dopuszczenie niestandaryzowanego działania ankietera wyetępuje wtedy,

gdy badacz stawia sobie za cel przede wszystkim uzyskanie jak najbardziej pełnych i kompletnych informacji, mniejszą wagę przywiązując do porównywalności sposobu ich zdobywania. Tego rodzaju zapotrzebowania informacyjne odnoszą się na ogół do faktów zewnętrznych, np. wtedy, gdy chodzi o dokładne i szczegółowe ustalenie przebiegu edukacji, kariery zawodowej, sytuacji materialnej badanego itp. W pytaniach o opinię badacze rzadziej przewidują zachowania nie ujęte dyrektywami instrukcji, zdarza się to jednak wtedy, gdy jednostkowe informacje poszukiwane dotyczą wyraźnych preferencji w zakresie nieskomplikowanych dóbr czy stanów rzeczy.

Ad c) Powyższe uwagi odnoszą się również do następnego działania ankietera, polegającego na udzielaniu respondentowi wyjaśnień w trakcie procesu interrogacji. Mówiąc o wyjaśnieniach, mam na myśli tylko te informacje, które wiążą się z zadawanymi pytaniami, tzn. dotyczące treści pytania bądź formy, w jakiej ma być udzielona odpowiedź, nie zaś np. celu ich stawiania, o którym ankieter nie koniecznie musi coś wiedzieć. Wydaje się, że o ile dyrektywy często zabraniają wyjaśniania respondentowi treści pytań, zawartych w nich wyrażen czy terminów, to powszechnie dopuszcza się poinformowanie badanego, w jaki sposób powinien udzielić odpowiedzi (o ile polecenie takie nie jest zawarte w samym pytaniu). Może się zdarzyć, że respondent po długiej serii pytań zamkniętych, prezentujących możliwości odpowiedzi, zostaje zaskoczony pytaniem otwartym i milcząc oczekuje na podanie możliwych wyborów. Powtórne odczytanie pytania może nie przynosić efektów w postaci odpowiedzi. W takiej sytuacji pouczenie odpowiadającego czego się od niego oczekuje wydaje się absolutnie niezbędne, szczególnie jeśli pytania tego typu występują w dalszych partiach wywiadu. Podobna sytuacja może mieć miejsce we wszystkich pytaniach stawiających przed badanym trudne zadanie, np. wymagających skalowania, dokonywania skomplikowanych porównań czy obliczeń.

Wyjaśnienia dotyczące kwestii merytorycznych związanych z pytaniami mogą, podobnie jak wersje pytań, zostać zaprogramowane w instrukcji dla ankietera, poprzez podanie definicji terminów, warunków ograniczających zakres pytania itp. Dyrektywy dotyczące przedstawiania respondentowi przeformułowanych pytań bądź udzie-

lania wyjaśnień mogą występować w formie zaleceń bądź nakazów, przy czym ten drugi sposób powinien - moim zdaniem - wiązać się z podaniem w instrukcji szczegółowych definicji bądź wersji pytań, jakie ma podawać badanemu prowadzący wywiad. Jeśli badacz nie przewiduje takich czynności, to ma obowiązek uwzględnić to w instrukcji, aby uniknąć destandaryzacji procedury.

Do wyjaśnień udzielanych respondentowi zaliczyć można tzw. wprowadzenia czy też przejścia stosowane przez ankietera między blokami pytań o różnej tematyce (*transitional phrases*). Wypowiedzi takie mogą być przedstawione w zestandaryzowanej formie w kwestionariuszu bądź też ankieterowi pozostawia się prawo wyboru sposobu ich prezentacji. Ich podstawowym celem jest uniknięcie gwałtownego przeskoku od jednej problematyki do drugiej, co może dezorientować respondenta. Zazwyczaj stosuje się tu dwie drogi: albo wykazuje się powiązania między dwoma blokami pytań, albo sygnalizuje się po prostu badanemu zmianę tematu rozmowy.

Ad d) Sondowanie to zadawanie pytań dodatkowych lub zastosowanie innych wypowiedzi spoza kwestionariusza w celu uzyskania dodatkowych informacji od respondenta. Wyróżnia się dwa typy sondowania ze względu na cel jego zastosowania:

- sondowanie w celu rozszerzenia zakresu treściowego odpowiedzi respondenta;
- sondowanie w celu rozszerzenia zakresu pojęciowego (znaczeniowego) odpowiedzi respondenta⁹³.

Rozróżnienie to odpowiada podobnym podziałom stosowanym w literaturze anglosaskiej, np. u *M o s e r a* wyróżnia się sondowanie badawcze (*exploratory probing*) i wyjaśniające (*clarifying probing*)⁹⁴. W języku polskim określa się sondowanie jako "dopytywanie", "zadawanie pytań pogłębiających", "pogłębianie odpowiedzi" itp.

Sondowanie w celu rozszerzenia zakresu treściowego odpowiedzi respondenta ma na celu uzupełnienie przez respondenta odpowiedzi niepełnej, wydobyć dodatkowych informacji dotyczących aspektów, kontekstu, warunków ograniczających odpowiedzi.

⁹³ Por. Podręcznik ankietera...

⁹⁴ *M o s e r, K a l t o n*, op. cit., s. 278. W a r w i c k i i L i n i n g e r wyróżniają *elaboration* - opracowanie vs. *clarification* - wyjaśnianie - *ibidem*, s. 213-214.

Sondowanie w celu rozszerzenia zakresu pojęciowego stosuje się w przypadku, gdy odpowiedź jest niejasna w sensie znaczeniowym, dwuznaczna, gdy ankieter jej nie dosłyszał lub nie zrozumiał, gdy w wypowiedziach respondenta występuje sprzeczność.

Ze względu na sposób sondowania wyróżnia się:

- sondowanie ukierunkowujące (directive probing);
- sondowanie nieukierunkowujące (nondirective probing).

Pierwszy sposób sugeruje możliwe odpowiedzi lub wskazuje, iż pewne odpowiedzi są bardziej akceptowane niż inne, co może ograniczać płaszczyznę odniesienia pytania podstawowego, drugi zaś nie sugeruje konkretnej odpowiedzi lub klasy odpowiedzi, nie ogranicza więc płaszczyzny odniesienia pytania podstawowego⁹⁵.

Sondowanie ukierunkowujące jest odrzucane przez większość badaczy, gdyż nie spełnia ono kryterium neutralności w stosunku do pytania podstawowego, może zmieniać treść oryginalnego pytania. Niekiedy stosowanie takiego rodzaju sondowania nie podlega ścisłym restrykcjom, np. w sytuacji gdy respondent wskazuje palcem odpowiedź na karcie lub podaje numer odpowiadający danej możliwości; zalecanym sposobem upewnienia się, o którą możliwość chodzi, jest jej przytoczenie w celu uzyskania potwierdzenia ze strony respondenta. Takie działanie może być uznane za formę sondowania ukierunkowującego.

Sposób prowadzenia sondowania może być zestandaryzowany w formie wzorcowych pytań zamieszczonych w instrukcji, co odnosi się zwykle do pytań o opinię lub też, szczególnie w pytaniach otwartych, pytania dodatkowe mogą stanowić kreację ankietera. Dodatkowym elementem kontroli bywa czasem dyrektywa nakazująca ankieterowi przekazanie badaczowi informacji, który z przedstawionych wzorów pytań sondujących został zastosowany w konkretnym pytaniu kwestionariusza. Wzory pytań sondujących zadawanych w celu rozszerzenia zakresu treściowego odpowiedzi mogą wyglądać np. tak: "Czy mógłby P. powiedzieć coś więcej, co P. o tym sądzi", "Dlaczego P. tak uważa", "Czy ma P. jakieś inne powody, aby myśleć w ten sposób", "Jak P. sądzi, z czego to wynika",

⁹⁵ Por. Ch. C a n n e l, K. H. M a r q u i s, A. L a u r e n t, A Summary of Studies of Interviewing Methodology, "Vital and Health Statistics" [Rockville] 1977, Ser. 2, No 69, s. 23-24; K a h n, C a n n e l, op. cit., s. 209-210.

"Dlaczego uważa P., że jest właśnie tak", "Czy mógłby P. powiedzieć coś więcej", itp., zaś przy sondowaniu wyjaśniającym: "Nie jestem pewny czy dobrze P. zrozumiałem - czy mógłby P. powiedzieć coś więcej?", "Co P. przez to rozumie?", "Co rozumie P. przez...", "Nie rozumiem. Przed chwilą powiedział P., że..., a teraz mówi P.... Jak to wyjaśnić?" itp.

Sondowanie przebiega w różny sposób, w zależności od tego, z jakim typem pytań mamy do czynienia: czy są to pytania otwarte, czy też zamknięte różnych rodzajów. W pytaniach otwartych żądających narracji, poprzez sondowanie, dąży się do uzyskiwania jak najobszerniejszych wypowiedzi, jak również do poznania, jakie znaczenie przypisuje respondent użytym przez siebie wyrażeniom. W pytaniach zamkniętych sondowanie ma przede wszystkim na celu umożliwienie ankieterowi zaklasyfikowania odpowiedzi do odpowiedniej kategorii, jeśli jest ona niezdeterminowana lub jest odpowiedzią częściową, a więc taką, która eliminuje możliwość zaklasyfikowania jej do pewnych kategorii, ale nie daje wystarczających podstaw do podjęcia decyzji, do której z pozostałych klas można ją zaliczyć. Sondowanie w celu rozszerzenia zakresu treściowego stosuje się w pytaniach zamkniętych wtedy, gdy zbiór możliwych odpowiedzi zostaje ograniczony poprzez włączenie możliwości "innych odpowiedzi". Ankieter ma wtedy obowiązek "dopytania" respondenta, czy widzi on jeszcze jakieś dodatkowe czynniki nie uwzględnione przez badacza.

Różnicę w częstotliwości zachowań w pytaniach otwartych i zamkniętych stwierdzili w specjalnych badaniach C a n n e l i M a r q u i e. W eksperymencie tym zakodowano według specjalnie przygotowanego klucza wszystkie zachowania werbalne ankieterów i respondentów w trakcie trwania wywiadu. Stwierdzono, że średnia liczba zachowań ankieterów przypadająca na pytanie otwarte jest znacznie większa niż w pytaniu zamkniętym (odpowiednio 3,57 i 2,13). Sondowanie w pytaniach otwartych ankieterzy stosowali trzy razy częściej niż w zamkniętych (1,05 i 0,32). Autorzy sądzą, że jest to spowodowane znacznie większą trudnością, jaką sprawiają pytania otwarte, w udzieleniu odpowiedzi zgodnej z intencją pytania. W tych samych badaniach stwierdzono, że sondowanie nieukierunkowujące znacznie częściej przynosiło odpowiedzi przynoszące jednostkową informację niż ukierunkowane. Rezultaty te mogą być jednak dyskusyjne, gdyż jest to możliwe, iż ankie-

terzy stosowali sondowanie nieukierunkowujące gdy oczekiwali, że respondent nie będzie miał żadnych kłopotów z udzieleniem odpowiedzi, zaś sondowanie ukierunkowujące wtedy, gdy przewidywali znaczne kłopoty w uzyskaniu takiego typu odpowiedzi⁹⁶.

Jako jedną z funkcji sondowania wymienię się często koncentrowanie interakcji między ankieterem a respondentem na treści wywiadu, w celu wyeliminowania przekazywania przez badanego materiału, który nie przynosi jednostkowych informacji poszukiwanych. Poprzez właściwie sformułowane pytanie dodatkowe i wypowiedzi ankieter może uczyć respondenta jakich wypowiedzi oczekuje się od niego. Jeśli badacz przewiduje możliwość sondowania, musi on dostarczyć ankieterowi pewne minimum wiedzy na temat jednostkowych informacji poszukiwanych. Ankieter ma w związku z tym obowiązek stosowania takich zabiegów - pytań i wypowiedzi, które będą prowadzić do uzyskiwania tych informacji.

Ad e) Podobną rolę w wywiadzie może spełniać stymulacja respondenta poprzez werbalne bądź niewerbalne wzmocnienie ze strony ankietera. Częstokroć tego typu zachowanie, począwszy od skinięcia głową poprzez wypowiedzi "mhm", "tak", "rozumien", "to interesujące", prowadzi do bardziej skomplikowanych wypowiedzi stanowiących element sondowania. Można je określić jako oddziaływanie na respondenta poprzez sprzężenie zwrotne (giving feedback) czy też jawną zachętę (overt encouragement), wskazującą na uwagę, spróbać, zrozumienie czy akceptację. Wywołuje one trzy rodzaje efektu, które współwystępują ze sobą w sytuacji wywiadu, ale dają się analitycznie wyróżnić⁹⁷:

- efekt poznawczy wzmocnienia stosowanego przez ankietera polega na tym, iż dostarcza ono badanemu informacji na temat oczekiwań ankietera, sygnalizując jednocześnie respondentowi, czy właściwie realizuje te oczekiwania poprzez swoje odpowiedzi. Jeśli ankieter po odpowiedzi istotnej i pełnej mówi "tak, o to chodzi", to wskazuje w ten sposób, że oczekuje od niego takich właśnie, a nie innych informacji, co może zmieniać bądź też podtrzymywać u respondenta świadome rozumienie wymagań stawianych mu w związku z jego rolą. Wydaje mi się, że ro-

⁹⁶ C a n n e l, M a r q u i s, L a u r e n t, op. cit., s. 22-25.

⁹⁷ Por. ibidem, s. 3-43.

la tego efektu może być różna w zależności od typu pytania. W pytaniach o fakty wzmocnienie takie może oddziaływać w sposób pozytywny na wartość informacji, natomiast w pytaniach o opinię może to prowadzić do zniekształceń zebranego materiału:

- efekt warunkujący występuje wtedy, gdy ocena ankietera występująca natychmiast po udzieleniu przez respondenta odpowiedzi przybiera właściwości nagrody lub kary, tzn. może zmieniać częstotliwość zachowania, które wystąpiło tuż przed nim. Proces oceny, poprzez warunkowanie instrumentalne, może więc wpływać na podwyższanie lub zmniejszanie prawdopodobieństwa pojawienia się określonego zachowania lub zachowania podobnego w dalszej części wywiadu. Tym co różni dwa omówione przed chwilą efekty jest mechanizm uczenia się - przy efekcie poznawczym występuje bowiem świadome rozumienie przez respondenta, czego się od niego oczekuje. Poprzez proces stopniowego wzmocniania, ciągłych przybliżeń, procedura ta może ustalić nowy typ kategorii odpowiedzi lub zachowań, których sam z siebie respondent by nie podjął;
- efekt motywacyjny ma miejsce, gdy oddziaływanie na respondenta wpływa na intensywność bądź ładunek emocjonalny, jaki respondent wkłada w swoje zadanie. Wzmocnienie takie stanowi zachętę do podjęcia wysiłku koniecznego do udzielenia odpowiedzi istotnej.

Wpływ prostego pozytywnego wzmocnienia na działanie jednostek wykazano w kilku klasycznych badaniach eksperymentalnych. Badanie Green spoona udowodniło, że wzmocnienie werbalne po użyciu przez respondenta rzeczowników w liczbie mnogiej w teście wolnych skojarzeń zwiększa częstość ich występowania⁹⁸. W roku 1962 Kanfer i McBrearty przeprowadzili wywiad z 32 studentkami na temat z góry określonych problemów. W pierwszej części wywiadu, w której kobiety otrzymywały karty określające 4 problemy i były proszone o wypowiedzenie się na temat każdego z nich eksperymentator zachowywał ciszę.

⁹⁸ J. Green spoon, The Reinforcing Effect in Two Spoken Sounds on the Frequency of Two Responses, AJP 1955, No 68, s. 409-416, cyt. za: Cannel, Marquis, Laurent, op. cit., s. 3.

W czasie drugiej części posiedzenia badacz stosował wzmocnienie, jeśli respondentki mówiły na temat dwóch z czterech określonych problemów. Wzmocnienie polegało na wykazywaniu zainteresowania poprzez uśmiech i wyrażenia "Uh-mhm", "rozumiem" i "tak". W drugiej fazie eksperymentu studentki poświęciły więcej czasu na mówienie na temat problemów podlegających wzmocnieniu niż na temat tych, które wzmocnieniu nie podlegały⁹⁹.

Najistotniejszym problemem związanym z tego typu oddziaływaniem ankietera na respondenta jest określenie, czy może ono zostać poddane kontroli badacza. Pewne dane na ten temat przynoszą przytaczane już poprzednio, badania Cannela i Marquisa. Stwierdzili oni, że werbalna reakcja na odpowiedź respondenta (taka jak "w porządku", "dobrze", "rozumiem") pojawia się bardzo często. Reakcje tego typu obejmują około 23% wszystkich zakodowanych zachowań ankietera, przy czym występują one prawie równie często po odpowiedziach nieadekwatnych, jak po adekwatnych. Najbardziej zaskakujące jest jednak to, że pozytywne wzmocnienie było stosowane w ponad połowie przypadków odmowy odpowiedzi przez respondenta. Wyniki badań wskazują, że ankieterzy stosują to wzmocnienie albo w sposób losowy, albo wtedy, gdy odczuwają, że napięcie wzrasta lub będzie wzrastać, jednak nie dają one podstaw do stwierdzenia, która z tych ewentualności jest bardziej prawdopodobna. Niezależnie od tego, którekolwiek z tych sytuacji miałyby miejsce, można przypuszczać, że w obydwu z nich działanie ankietera ma mniejsze znaczenie dla uzyskiwania pożądanych reakcji niż ma to miejsce w sytuacji laboratoryjnej, gdzie stosuje się wzmocnienia werbalne tylko po pożądanych zachowaniach respondenta. W badaniu tym stwierdzono ponadto, iż średnio jedna trzecia wszystkich zachowań ankietera ma miejsce po odpowiedzi istotnej udzielonej przez respondenta, ale przed rozpoczęciem zadawania następnego pytania. Autorzy stwierdzają, iż nie da się określić, jak te "dodatkowe" zachowania wpływają na wartość uzyskiwanych informacji¹⁰⁰.

⁹⁹ F. H. Kanfer, J. F. McBrearty, Minimal Social Reinforcement and Interview Content, "Journal of Clinical Psychology" 1962, No 18, s. 210-215; cyt. za Cannel, Marquis, Laurent, op. cit., s. 3.

¹⁰⁰ Cannel, Marquis, Laurent, op. cit.,

Przedstawione tu wyniki badań Cannela i Marquissa można by uzupełnić przez rezultaty uzyskane w eksperymencie Salzingera i Pisoniego. Stwierdzili oni, że wzmocnienie stosowane przez ankietera prowadzi w niewielkim stopniu do efektu warunkowania badanego w trakcie trwania wywiadu¹⁰¹. Oznacza to, że zachowania ankietera świadczące o akceptacji lub jej braku są różnie postrzegane przez badanych, lub nie są postrzegane w ogóle.

Z przedstawionych badań wynika, że oddziaływanie ankietera poprzez sprzężenie zwrotne jest przypuszczalnie mało efektywne, jeśli nie podlega ono kontroli. Z kolei wydaje się mało prawdopodobne, aby można było taką kontrolę zastosować w stosunku do najprostszych reakcji ze strony ankietera. Zachowania te w znacznym stopniu można umiejscowić w sferze społecznej wywiadu, zaś ich rola w warstwie informacyjnej nie jest, jak dotychczas precyzyjnie określona. Wydaje mi się, że kontrola oddziaływania tego typu za pomocą szczegółowych dyrektyw nie jest w zasadzie możliwa, zaś nabywanie umiejętności właściwego reagowania poprzez trening ma istotne ograniczenia wynikające przede wszystkim z niedostatecznej wiedzy na temat efektów, do jakich mogą prowadzić różne formy wzmacniania przy różnych pytaniach, przy odmiennych typach respondentów itp.

W dotychczasowych rozważaniach nie wspomniałem nic o roli ciszy w wywiadzie jako elementu stymulującego respondenta do dalszej wypowiedzi¹⁰². Właściwie zastosowane przez ankietera pauza połączona z przyjęciem postawy wyczekującej, sygnalizująca gotowość ankietera do notowania dalszej części wypowiedzi, może, szczególnie w pytaniach otwartych, stanowić neutralny bodziec dla kontynuowania odpowiedzi przez respondenta. Cisza taka nie może przerodzić się w kłopotliwe milczenie z obu stron, niekorzystnie wpływające na sytuację wywiadu.

s. 25. Warto może stwierdzić, że oddziaływanie poprzez sprzężenie zwrotne występowało dwa razy częściej w pytaniach otwartych niż zamkniętych, co potwierdza omawiane wcześniej tendencje.

¹⁰¹ K. Salzinger, S. Pisoni, Reinforcement of Verbal Affect Responses of Normal Subjects During the Interview, JASP 1960, No 60, s. 127-130, cyt. za: Attleslander, Kneubuehler, op. cit., s. 59.

¹⁰² Por. Warwick, Linniger, op. cit., s. 213.

Ad f) Powtarzanie przez ankietera odpowiedzi respondenta, jednej bądź kilku, może pełnić różnorodne funkcje w wywiadzie:

- repetycja poprzez streszczenie tego co powiedział respondent może stanowić element przejścia do następnego bloku pytań;
- przytoczenie ostatniej odpowiedzi może mieć na celu przypomnienie jej respondentowi przy następnym pytaniu o uzasadnienie poprzedniego stanowiska;
- powtórzenie odpowiedzi może stanowić element sondowania, np. pomagać respondentowi w przypominaniu sobie pewnych faktów poprzez zestawienie z innymi, o których mówił poprzednio;
- powtórzenie odpowiedzi samo w sobie może być próbą wskazania respondentowi, że oczekuje się dodatkowych informacji w odniesieniu do tej odpowiedzi;
- powtórzenie może służyć wyjaśnianiu sprzeczności w odpowiedziach respondenta, występujących między pytaniami dotyczącymi tej samej kwestii lub uzupełniającymi się wzajemnie;
- powtórzenie zapisanej odpowiedzi może też służyć upewnieniu się przez ankietera, iż właściwie usłyszał bądź zrozumiał odpowiedź i dokładnie ją zarejestrował.

Ad g) Do innych czynności ankietera związanych ze zdobywaniem informacji zalicza się m. in.:

- nakłanianie respondenta do sprawdzenia czy udzielił prawidłowej odpowiedzi poprzez odwołanie się do posiadanych przez niego dokumentów lub do innych członków rodziny jako informatorów w danej sprawie. Procedura taka musi być oczywiście zaakceptowana przez badacza;
- zdobywanie informacji poprzez obserwację dotyczącą mieszkania i jego wyposażenia, wyglądu respondenta, ocena rozmaitych przedmiotów itp.

Czynności te są związane ze specyficznymi zapotrzebowaniami informacyjnymi, z problemami jakie chce się rozstrzygnąć poprzez badanie.

Dotychczasowe rozważania na temat czynności ankietera związanych z zadawaniem pytań pozwalają na wyróżnienie kilku stopni standaryzacji zachowań ankieterskich ustalonych poprzez dyrektywy zawarte w instrukcji. Stopień standaryzacji zmniejsza się wraz ze wzrostem stopnia swobody w zmianie zachowań dopuszczanym przez

badacza. Problem ten można przedstawić w formie zestawienia (patrz tabl. 2).

T a b l i c a 2

Typy wywiadów kwestionariuszowych
w zależności od stopnia standaryzacji zachowań ankietera

Stopień standaryzacji	Dopuszczalny stopień swobody w zachowaniu w ramach:		
	powtarzania pytań	udzielania wyjaśnień	sondowania
I bardzo wysoki	Powtarzanie pytań tylko w wersji kwestionariuszowej	Brak możliwości udzielania wyjaśnień w jakichkolwiek pytaniach	Brak możliwości sondowania w jakichkolwiek pytaniach
II wysoki	Powtarzanie pytań o opinie w wersji kwestionariuszowej Możliwość przeformułowywania pytań o fakty tylko wg wzoru podanego w instrukcji	Brak możliwości udzielania wyjaśnień w pytaniach o opinie Możliwość udzielania wyjaśnień w pytaniach o fakty tylko wg wzoru z instrukcji	Brak możliwości sondowania w pytaniach o opinie Możliwość sondowania w pytaniach o fakty tylko wg wzoru podanego w instrukcji
III średni	Możliwość przeformułowywania pytań o opinie wg wzoru podanego w instrukcji Możliwość przeformułowywania pytań o fakty w sposób uznany przez ankietera za właściwszy w celu uzyskania informacji poszukiwanej	Możliwość udzielania wyjaśnień w pytaniach o opinie wg wzoru podanego w instrukcji Możliwość udzielania wyjaśnień w pytaniach o fakty uznanych przez ankietera za najwłaściwsze w celu uzyskania informacji poszukiwanej	Możliwość sondowania w pytaniach o opinie wg wzoru podanego w instrukcji Możliwość sondowania w pytaniach o fakty w sposób uznany przez ankietera za najwłaściwszy w celu uzyskania informacji poszukiwanej
IV niski	Możliwość przeformułowywania wszystkich pytań w sposób uznany przez ankietera za najwłaściwszy w celu uzyskania informacji poszukiwanej	Możliwość udzielania wyjaśnień we wszystkich pytaniach uznanych przez ankietera za najwłaściwsze w celu uzyskania informacji poszukiwanej	Możliwość sondowania we wszystkich pytaniach w sposób uznany przez ankietera za najwłaściwszy w celu uzyskania informacji poszukiwanej

Ź r ó d ł o: Jak w tabl. 1.

Przedstawione typy wywiadu ze względu na stopień standaryzacji zachowań ankierskich mają charakter modelowy. W rzeczywistości występować może kombinowanie różnych stopni swobody w ramach poszczególnych zespołów czynności, np. brak możliwości udzielania wyjaśnień z jednoczesnym dopuszczeniem sondowania w pytaniach o fakty itp. Takich kombinacji można przedstawić znacznie więcej i przypuszczalnie dałoby się one uzerogować według stopnia standaryzacji, jeśli przyjęłoby się dodatkowe założenia co do hierarchii poszczególnych zachowań ze względu na to, jak dalece destandaryzują one przekazywany bodziec. Zabieg taki na tym poziomie ogólności byłby jednak ze wszech miar arbitralny, nie mamy bowiem wystarczająco ugruntowanej wiedzy w tym zakresie.

Ograniczeniem przedstawionych typów jest rozpatrywanie ich tylko ze względu na dwa typy pytań - o fakty i o opinie, bez jednoczesnego wskazania innych zakresów badanych zjawisk, których mogą one dotyczyć. Uwzględnienie tego warunku, jak również wprowadzenie innych typów pytań, np. o wiedzę, mogłoby tak zwiększyć liczbę wariantów, iż tworzenie jakichkolwiek typów byłoby niemożliwe i niecelowe.

Dodatkowych wyjaśnień wymaga pojęcie "wzoru" zastosowane przy konstrukcji typów. Przez "wzór" rozumiem tu podane przez badacza w instrukcji dokładne sformułowanie pytania w innej wersji, definicji terminów i wyrezeń bądź pytań sondujących, jakie ankieter może zastosować w konkretnym pytaniu lub typie pytań. Warto zauważyć, że podawanie wzorów do każdego konkretnego pytania standaryzuje znacznie bardziej procedurę niż ten sam zabieg, dokonany w odniesieniu do grup pytań. W związku z tym radzaj i liczba wzorów może stanowić dodatkowy warunek, jaki mógłby być brany pod uwagę przy konstruowaniu typów wywiadu ze względu na stopień standaryzacji zachowań ankierskich¹⁰³. Omawiane typy wywiadu można rozważać w kontekście koncepcji roli ankiera, o których była mowa w rozdziale I. W takim ujęciu, wywiad o bardzo wysokim stopniu standaryzacji odpowiadałby zasadniczo roli

¹⁰³ Problemy standaryzacji zachowań ankierskich por. P. D a n i ł o w i c z, Próba standaryzacji zachowań ankierskich w badaniach opartych o wywiad kwestionariuszowy, [w:] Z metodologii..., z. 3, [1974], s. 72-98.

instrumentalnej, zaś wywiad o niskim stopniu standaryzacji - roli interakcyjnej. Ponieważ koncepcje te mają charakter modelowy, stanowią krańce pewnego continuum, możliwe jest więc tworzenie stopni pośrednich, przy czym wywiad o wysokim stopniu standaryzacji byłby bliższy koncepcji instrumentalnej, zaś o średnim stopniu standaryzacji - koncepcji interakcyjnej roli ankietera.

C. Zapis odpowiedzi.

Dokonując zapisu, ankieter pełni funkcję odbiorcy przekazu od respondenta i nadawcy przekazu zawierającego utrwalone informacje od badacza. Ta część jego roli jest równie ważna jak zadawanie pytań, bowiem pełne i prawidłowo zarejestrowane odpowiedzi stanowią źródło dla dalszych operacji opracowania zebranego materiału.

Dyrektywy dotyczące zapisu różnią się w zależności od typu pytania, jak również od rodzaju zapotrzebowań informacyjnych badacza¹⁰⁴. Są to dyrektywy odnoszące się do formy zapisu odpowiedzi. Niezależnie od nich, badacze formułują dyrektywy określające formalną poprawność zapisu oraz takie, które wskazują, jakiego rodzaju informacje powinny zostać utrwalone, a które może ankieter pominąć.

Najogólniej wyróżnić można dwa rodzaje zapisu: zapis rejestrujący oraz zapis kategoryzujący. Zapis rejestrujący polega na utrwaleniu kształtu lub sensu wypowiedzi respondenta, który może polegać na dosłownej rejestracji tego co powiedział respondent bądź też na zapisie sensu odpowiedzi przy użyciu sformułowań ankietera, co można nazwać zapisem relacjonującym. Zapis kategoryzujący polega na zaliczeniu odpowiedzi do odpowiedniej lub odpowiednich kategorii przewidzianych przez badacza poprzez zakreślenie gotowych odpowiedzi bądź nazw kategorii umieszczonych w kwestionariuszu lub też wpisanie liczb, za pomocą których wyrażone są odpowiedzi respondenta¹⁰⁵. Te dwa rodzaje zapisu wymagają od ankietera różnego rodzaju działania, stawiają przed nim inne zadania. Przy zapisie kategoryzującym prowadzący wy-

¹⁰⁴ Por. L u t y ń s k i, Analiza..., s. 54-62.

¹⁰⁵ Ibidem, s. 54-55.

wiad etaje przed koniecznością podjęcia decyzji, do której kategorii zaliczyć odpowiedź respondenta. Od prawidłowości tego rozstrzygnięcia zależy wartość uzyskanych danych, zaś jego ważność podkreśla fakt niemożności skorygowania błędu w dalszych etapach procesu badawczego. Szczególnie trudna bywa taka decyzja w przypadku pytań otwartych z zapisem kategoryzującym, w których odpowiedź respondenta nie polega na wyborze z prezentowanych mu możliwości. Aby zdjąć z ankietera całkowitą odpowiedzialność za błędne zaklasyfikowanie odpowiedzi, zaleca się, by w sytuacji gdy nie jest on w stanie podjąć decyzji na podstawie uzyskanych od respondenta informacji, dokonał pełnej rejestracji tego, czego dowiedział się od badanego, i pozostawił rozstrzygnięcie tej kwestii koderowi. Warto przy okazji zwrócić uwagę, że rola ankietera w przypadku dokonywania zapisu kategoryzującego jest bardzo zbliżona do roli kodera, przy czym najwyraźniej podobieństwo to uwidacznia się przy pytaniach otwartych oraz tych pytaniach zamkniętych, w których kategorie zapisu różnią się od możliwości odpowiedzi prezentowanych respondentowi.

W przypadku zapisu rejestrującego decyzja ankietera może ograniczać się do stwierdzenia, które z elementów odpowiedzi można pominąć, gdyż są one nieistotne z punktu widzenia informacji poszukiwanej. Jeśli dyrektywa badacza przewiduje zapis dosłowny w pytaniach otwartych, sprawą zasadniczą staje się pomieszczenie w czasie czynności notowania odpowiedzi i dalszej komunikacji z respondentem. Ten ostatni nie może czekać w nieskończoność na następne pytanie. Często zdarza się w takiej sytuacji, że badany zniecierpliwiony podejmuje na nowo zakończoną - jak by się wydawało - odpowiedź, komplikując tym samym zadanie ankietera (stymulujący efekt ciszy). Praktyka badawcza wykazała, że zadanie pełnej, dosłownej rejestracji tego co mówi respondent, bez stosowania stenografii czy środków mechanicznej rejestracji, jest nie do zrealizowania w warunkach standardowego wywiadu. Z kolei, jeśli dyrektywa badacza dopuszcza zapis sensu odpowiedzi, traci się wiele cennych informacji dotyczących sposobu wypowiedzania się respondenta, w szczególności słów i zwrotów, za pomocą których opisuje on rzeczywistość. W związku z tym, stosuje się zwykle rozwiązania kompromisowe zawierające elementy obydwu typów zapisu rejestrującego. Zasadniczą dyrektywą, jaką stawia się w każdym z tych rozwiązań, jest zalecenie,

eby ankieter w miarę możliwości dążył do zapisu dosłownego. Jednocześnie proponuje się odmienne sposoby działania, jeśli z przyczyn obiektywnych zapis dosłowny jest niemożliwy. Pierwszym z nich jest stosowanie zapisu sensu z jednoczesnym dosłownym przytaczaniem najbardziej istotnych, węzłowych elementów odpowiedzi respondenta, które muszą zostać wyodrębnione z tekstu poprzez cyudzysłów. Wadą takiego rozwiązania jest to, że ankieter musi na bieżąco decydować, które z części odpowiedzi zaliczyć do tych "ważnych", które zaś mają mniejsze znaczenie. Decyzja taka jest zapewne znacznie trudniejsza od rozstrzygnięcia dotyczącego pomijania w zapisie elementów nieistotnych z punktu widzenia informacji poszukiwanej.

Drugim rozwiązaniem jest stosowanie przez ankietera opuszczania w zapisie wszystkich elementów, które nie stanowią nośników informacji, a więc form grzecznościowych, wstępów itp. Niebezpieczeństwo takiego postępowania kryje się w możliwości pominięcia istotnych części odpowiedzi.

Trzecim rozwiązaniem jest stosowanie skrótów powszechnie przyjętych oraz takich, które badacz przewiduje w instrukcji, specjalnie wprowadzanych na użytek badań. Procedura taka nie jest zbyt efektywna, bowiem powszechnie stosowane skróty stosują się do znikomego procentu słów używanych w wypowiedziach, zaś mnożenie liczby skrótów specjalnych wymagałoby długotrwałego treningu i obciążałoby i tak już przeładowaną pamięć ankietera.

Ostatnim z przytoczonych tutaj (choć na pewno nie ostatnim w ogóle) sposobów jest dopuszczenie do uzupełniania odpowiedzi respondenta po zakończeniu wywiadu. Jest to ominięcie dwóch powszechnie wprowadzanych do instrukcji dyrektyw: nakazującej ankietęrowi dokonywania zapisu bezpośrednio po jej udzieleniu oraz zakazującej uzupełniania (merytorycznego) tekstu po opuszczeniu miejsca wywiadu. Przy takiej procedurze ankieter zapisuje tylko kluczowe słowa i stwierdzenia respondenta, a następnie odtwarza całość wypowiedzi w pełnym kształcie. Konsekwencją takiej operacji może być poważne zniekształcenie uzyskiwanych informacji.

Jak widać, żadne z tych rozwiązań nie jest uniwersalne, stąd w wiekszości instrukcji dla ankietów pojawia się dyrektywa nakazująca dosłowne zapisywanie odpowiedzi w pytaniach otwartych, zaś wszystkie inne możliwości traktowane są jako o-

stateczność. Bywa też, że trzy pierwsze są w różny sposób kombinowane ze sobą.

Warto zwrócić uwagę, że w pytaniach zamkniętych rzadko kiedy mamy do czynienia tylko i wyłącznie z zapisem kategoryzującym. Zapis rejestrujący może występować wtedy, gdy kategorie nie są wyczerpujące i ankieter zapisuje w rubryce "inne..." odpowiedzi nieistotne, nie dające zaklasyfikować się do wyżej wymienionych kategorii bądź komentarz do wcześniej dokonanego wyboru. Poza tym niekiedy pytanie jest, formalnie rzecz biorąc, zamknięte, natomiast żąda ono narracji ze strony respondenta ("Czy mógłby P. powiedzieć, dlaczego Pan tak sądzi?").

Tym co jest najistotniejsze przy zapisie rejestrującym, niezależnie od tego gdzie się ono pojawia, jest zakaz dodawania jakichkolwiek elementów do "oryginalnej" odpowiedzi respondenta oraz opuszczenie nieistotnych z punktu widzenia poszukiwanej informacji, części wypowiedzi respondenta, a więc wszystkich zabiegów w rodzaju "wzbogacania" wypowiedzi poprzez jej interpretację, "wygładzanie" jej składni, eliminowanie sprzeczności, zastępowanie słów pospolitych bardziej wyszukаныmi itp.

Dyrektywy badacza dążącego z jednej strony do uzyskania jak najobfitego materiału, z drugiej do kontroli procesu interwencji, mogą przewidywać konieczność rejestrowania dodatkowych informacji przez ankietera w trakcie wywiadu. Mogą one dotyczyć:

- informacji związanych z odpowiedziami na poszczególne pytania, które nie stanowią wprost jednostkowych informacji poszukiwanych, ale mają pewien walor merytoryczny;

- informacji luźno wiążących się z tematem wywiadu, jego problematyką:
- wypowiedzi przynoszących informacje o respondencie, jego poglądach, rodzinie, życiu, pracy itp. nie wiążące się z problematyką wywiadu, które mogą stanowić dla badacza pewne tło społeczne, wykorzystywane w opisie badań i jego wyników;
- wypowiedzi wyrażających stosunek badanego do poszczególnych pytań, ich trudności, drażliwości, przynoszących informacje o kłopotach z udzieleniem odpowiedzi, sformułowaniem stanowiska, o tym, na jakiej podstawie formułował odpowiedź, mogących stanowić dla badacza cenny materiał dla opisu metody;
- wypowiedzi przynoszących informacje na temat stosunku badanego

do przeprowadzonego wywiadu, osoby ankietera, jego zachowania, podobnych w charakterze do omówionych poprzednio:

- wypowiedzi wyrażających stosunek respondenta do badań społecznych w ogóle, ich znaczenia, celu, określających jego wiedzę na ten temat, opisujących przeszłe doświadczenia wyniesione z udziału w roli respondenta bądź ankietera w innych badaniach;
- relacji ankietera na temat zachowania się respondenta w trakcie wywiadu, sposobu odpowiadania itp.;
- informacji o przebiegu interwencji, zastosowanych powtórzeniach, sondowaniu, wyjaśnieniach i innych czynnościach ankietera;
- informacji o udziale osób trzecich w wywiadzie, wskazania odpowiedzi, na które osoby te w jakiś sposób wpłynęły;
- wskazania, które z pytań zostały opuszczone, zgodnie z regułami przejść, na skutek niedostosowania do sytuacji respondenta - realizacja dyrektywy zakazującej pozostawiania pustych miejsc przeznaczonych na odpowiedź.

Ta ostatnia dyrektywa wiąże się z formalną poprawnością zapisu odpowiedzi, na którą składają się ponadto: jego czytelność, stosowanie określonego koloru atramentu (np. wyklucza się czerwony i zielony zarezerwowane dla kodera), dokonywanie zapisu we właściwym miejscu w kwestionariuszu, używanie tylko dozwolonych skrótów itp.

Na zakończenie rozważań na temat czynności związanych z zapisem informacji uzyskanych w wywiadzie chciałbym wskazać na ich ścisły związek z procedurami stosowanymi w celu uzyskiwania tych informacji. Decyzje o tym, czy zaklasyfikować odpowiedź do danej kategorii, czy podjąć dodatkowe sondowanie, czy powtarzać pytania, o tym czy zanotować odpowiedź nieistotną, gdyż dostępne środki oddziaływania zostały wyczerpane o tym czy odpowiedź na pytanie otwarte jest już kompletna i można zakończyć proces interwencji oraz zapisywanie odpowiedzi, są ze sobą tak powiązane, że można powiedzieć, iż stanowią jeden akt decyzyjny. Należy przy tym uświadamiać sobie, że nieomal wszystkie te decyzje i czynności występują prawie jednocześnie lub występują jedna po drugiej. Wszystko to czyni rolę ankietera zupełnie różną od innych ról "zawodowych" i wymaga od niego nabycia specyficznych umiejętności.

Jednym z aspektów przeprowadzania wywiadu, podnoszonym przez

wielu autorów, jest problem tzw. atmosfery wywiadu (rapport). Pojęciem tym posługują się na co dzień badacze społeczni i metodologowie dla oznaczenia stosunków między respondentem a ankieterem w trakcie trwania wywiadu. Wytworzenie "dobrej", "właściwej" atmosfery między uczestnikami wywiadu bywa traktowane jako jeden z warunków koniecznych dla uzyskiwania wartościowego materiału informacyjnego. Zwraca uwagę fakt, podkreślany przez wielu autorów, iż pojęcie to nie zostało właściwie nigdy dostatecznie zoperacjonalizowane¹⁰⁶. Generalnie rzecz biorąc, atmosfera wywiadu to pewna relacja, wzajemny stosunek ankietera i respondenta. W gruncie rzeczy owa "relacja" ma inny wymiar, gdy patrzy się na nią z punktu widzenia ankietera i inny, jeśli spojrzeć z punktu widzenia respondenta. Zanim dokładniej omówię ten problem, chciałbym przytoczyć poglądy kilku autorów w tej kwestii:

Ankieter musi stworzyć i utrzymywać atmosferę, w której respondent czuje, iż jest w pełni rozumiany i w której czuje się bezpieczny udzielając pełnych informacji bez obawy, że będzie osądzany czy krytykowany. Taka relacja wyzwala w respondentach chęć dalszej komunikacji, w której nie potrzebuje on być w defensywie (Kahn i Cannel)¹⁰⁷.

Powinien on [ankieter - przyp. moje] starać się stworzyć sytuację codziennej, pozbawionej sztuczności rozmowy, aby spowodować u badanego niezahamowane wyrażenie poglądów i motywów (Roede)¹⁰⁸.

Zachowanie ankietera od pierwszych chwil rozwiązania kontaktu z respondentem powinno zmierzać do wytworzenia atmosfery "prywatności", sympatii, do sprawiania przyjemnego wrażenia swoją osobą. Cechować je powinna uprzejmość i uśmiech (Gostkowski)¹⁰⁹.

Na podstawie przykładowo przytoczonych stwierdzeń można wskazać kilka aspektów pojęcia "atmosfery":

1. Dotyczy ono interakcji między ankieterem a respondentem, głównie w sferze społecznej wywiadu;

¹⁰⁶ Por. m. in. E. Erbslöh, Interview, Stuttgart 1972, s. 57; Hyma n, op. cit., s. 52.

¹⁰⁷ Kahn, Cannel, op. cit., s. 79.

¹⁰⁸ H. Roede, Befragter und Befragte, Probleme der Durchführung des soziologischen Interviews, Berlin 1968, s. 47.

¹⁰⁹ Z. Gostkowski, Podręcznik ankietera, Warszawa 1975, s. 67.

2. Ankieter w trakcie wywiadu pełni rolę kreatora "atmosfery", podkreśla się więc, że relacja ta nie jest w pełni zrównoważona, jeden z jej uczestników, prowadzący wywiad, jest bardziej aktywny niż jego partner;

3. Celem oddziaływania ankietera jest wytworzenie określonego nastawienia respondenta do siebie samego, do wywiadu itd., po to by wystąpiły u niego właściwe, a więc pożądane zachowania w warstwie informacyjnej wywiadu;

4. Określa się czasem, jak powinien zachowywać się ankieter, aby cel ten osiągnąć.

Trudności w operacjonalizacji pojęcia atmosfery wywiadu mają - moim zdaniem - trzy zasadnicze przyczyny:

1. Sytuacja wywiadu surveyowego nie jest w żadnym społeczeństwie, nawet amerykańskim, w pełni i całkowicie sytuacją naturalną, w tym sensie, iż nie funkcjonuje w świadomości całego społeczeństwa jako codzienne wydarzenie z własnym systemem norm, wzorów zachowań itd. Stąd usiłuje się przenosić pewne wzory zachowań, znane i przyjęte za naturalne, z innych codziennych sytuacji. Usiłuje się nawet upodabniać rolę ankietera do innych znanych respondentom ról, po to, aby została ona przez nich zaakceptowana¹¹⁰. Jeśli naturalność, akulturacja wywiadu, dojdzie do takiego stopnia, iż jeden człowiek powie drugiemu "rozmawiasz ze mną jakbyś prowadził wywiad socjologiczny" pytanie, czym jest atmosfera wywiadu, szybko znajdzie odpowiedź.

2. Określenia używane w stosunku do ankietera i respondenta, jak i do ich wzajemnej relacji, takie jak - "rzeczowy", "przyjazny", "pozbawiony sztuczności", "sympatyczny" są typowymi wyrażeniami zdroworozsądkowymi i "nie są one ani wyraźnie zdefiniowane, ani łatwo klasyfikowalne jako cechy jednowymiarowe czy podlegające obserwacji własności"¹¹¹.

3. Nawet gdybyśmy potrafili zoperacjonalizować te pojęcia, to zabieg taki mógłby okazać się o tyle nieefektywny, iż nie wiemy jakie znaczenie przypisywaliby im respondenci. Jeśli na podstawie pewnych ustaleń badacze sformułowałiby określone dyrektywy

¹¹⁰ Por. G o s t k o w s k i, O założeniach..., s. 33-37.

¹¹¹ Por. C i c o u r e l, op. cit., s. 84-85.

dla ankietatorów, to mogłyby się one okazać zupełnie nieadekwatne do rzeczywistych sytuacji wywiadów.

Ponadto wydaje mi się, że wszelkie stawianie dyrektyw w tym zakresie, abstrahując od ich niekonkretności, napotyka na trzy zasadnicze ograniczenia:

1. Na ową relację między ankietatorem a respondentem nie wpływa tylko i wyłącznie zachowanie tego pierwszego. Do często wymienianych czynników należy również jego wygląd, obserwowalne cechy społeczno-demograficzna, pewne atrybuty antycypowane z zachowań ankietera przez respondenta, jak wykształcenie, przynależność klasowo-warstwowa, a także cały szereg innych czynników, jak temat badań, np. jego drażliwość, miejsce przeprowadzania rozmowy, ogólna sytuacja społeczno-polityczna i wiele, wiele innych¹¹².

2. Stawiając określone dyrektywy dotyczące "tworzenia atmosfery", traktuje się osobę respondenta i sam wywiad w sposób statyczny - tzn. uważa się, że ankietator powinien zachowywać się stale tak samo, a więc np. "przyjaźnie", w ciągu całego wywiadu. Nie bierze się pod uwagę, że w trakcie przebiegu rozmowy sytuacja zmienia się ustawicznie i czasami byłoby może lepiej zachować się w pewnym momencie "nieprzyjaźnie", po to, aby zrealizować bardziej skutecznie cel wywiadu.

3. Zalecając ankietatorowi zachowywanie się w pewien określony sposób, traktuje się respondentów w sposób abstrakcyjny nie zaś jako zróżnicowane indywidua. Nakazując ankietatorowi zachowywać się "przyjaźnie lecz rzeczowo", w gruncie rzeczy wcale nie wiemy, czy w stosunku do pewnych respondentów nie powinien on zachowywać się w sposób "obojętny". "Nie mamy pojęcia jak wyglądałby prawdopodobny rozkład typów respondentów [...] jak wielu wymaga «przyjacielskości» [love], jak wielu obojętności, a jak wielu preferuje niechęć"¹¹³.

Moje wątpliwości co do celowości stawiania dyrektyw odnoszą-

¹¹² Por. m. in. H. C a n t r i l, Gauging Public Opinion, Princeton 1947, s. 107-118; W a r w i c k, L i n i n g e r, op. cit., s. 194-196; H y m a n, op. cit., s. 154-158; O. R i e s m a n, N. G l a z e r, The Meaning of Opinion, PQ 1948, No 12, s. 633-648.

¹¹³ C i c o u r e l, op. cit., s. 86.

ce się do sposobu aranżowania tzw. "atmosfery" wywiadu, są podzielane przez niektórych autorów¹¹⁴. Problem ten przeszedł pewną ewolucję na przestrzeni kilkudziesięciu lat prowadzenia badań kwestionariuszowych. O ile początkowo sądzono, iż bliskie i osobiste kontakty z respondentem wpływają korzystnie na uzyskiwanie informacji, to w późniejszym okresie, na skutek stwierdzenia, iż zbytnia identyfikacja respondenta z osobą ankietera wpływa zniekształcająco na jego odpowiedzi, zaczęły pojawiać się tendencje do określania tego kontaktu jako bardziej rzeczowego¹¹⁵. Za idealną kombinację przyjmuje się więc połączenie uprzejmości z manierami biznesmena¹¹⁶. Na stanowisko to wpłynęła niewątpliwie stopniowa akceptacja społeczna wywiadu w społeczeństwach zachodnich. Lecz nawet opierając się na doświadczeniach krajów, w których prowadzenie badań kwestionariuszowych ma ugruntowaną tradycję, wydaje się, iż nie można udzielić w pełni pozytywnej odpowiedzi na pytanie postawione przez C i c o u r s e l a: "Czy jest możliwe, aby ankieter i respondent nie byli ani przyjaźni ani wroży w sposób spontaniczny, ale traktowali wywiad tylko i wyłącznie jako formalność tak długi, jak temat wywołuje im się do przyjęcia (rozsądny)?".

Reasumując rozważania na temat problemu relacji między ankieterem a respondentem w sferze społecznej wywiadu, należy stwierdzić, że przy obecnym stanie wiedzy na temat procesów zachodzących w czasie wywiadu oraz stopniu skulturowania badań kwestionariuszowych, szczególnie w społeczeństwie polskim, stawianie szczegółowych, a być może również i ogólnych dyrektyw w tym zakresie wydaje mi się bezcelowe. Pozostaje więc jedynie możliwe wyjście polegające na zaufaniu wiedzy potocznej i doświadczeniu ankieterów angażowanych do badań. Jedynym rozsądnym rozstrzygnięciem jest - jak sądzę - zalecenie prowadzącym wywiad, aby byli w swych zachowaniach elastyczni, zmieniali swe zachowanie, dostosowując je do różnych typów respondentów i do ciągle zmieniającej się sytuacji wywiadu¹¹⁷. Możemy powiedzieć ankieterom,

¹¹⁴ M. in. W a r w i c k, L i n i n g e r, op. cit., s. 196-197.

¹¹⁵ Por. H y s a n, op. cit., s. 48; C i c o u r e l, op. cit., s. 86.

¹¹⁶ M o s s e r, K a l t o n, op. cit., s. 286.

¹¹⁷ Podobne stanowisko reprezentują J. M. C o n v e r s e

aby nie wchodzili w zbyt osobiste kontakty z respondentem, ale nie potrafimy określić, gdzie leży granica, po przekroczeniu której stają się one zbyt bliskie. Możemy nakazywać, aby ankietery zachowywali się sympatycznie, ale nie możemy zmusić ich, aby odczuwali sympatię w stosunku do respondenta. Kwestia ta została poruszona przy okazji omawiania koncepcji roli ankietera, ale warto jeszcze raz podkreślić, że stawiając dyrektywy odnoszące się do tworzenia i utrzymywania określonej atmosfery, zmuszamy jednocześnie ankietera do wyzbycia się, bądź odrzucenia na czas trwania wywiadu, osobistych uczuć, poglądów. Stąd porównanie jego pracy do tego co robi aktor można uznać za dosyć trafne¹¹⁸. Powstaje jednak problem, czy można dobrze grać swą rolę nie lubiąc własnej publiczności?

Instrukcja badacza określa, również pewne czynności, jakie ankietier zobowiązany jest wykonać po zakończeniu wywiadu, ale przed opuszczeniem mieszkania respondenta. Należą do nich:

- przejrzanie kwestionariusza w celu sprawdzenia, czy nie opuścił jakiegoś pytania, zanotował wszystkie odpowiedzi w sposób właściwy, czy w odpowiedziach respondenta nie występują jasne sprzeczności. W razie wystąpienia takich przypadków powinno się podjąć odpowiednie działania w celu skorygowania uchybień. Dokonanie tej nieskomplikowanej operacji może zaoszczędzić ankieterowi powtórnego przychodzenia do respondenta;
- podziękowanie respondentowi za wywiad;
- zapewnienie możliwości powtórnego kontaktu z respondentem.

D. Czynności związane z przekazaniem wypełnionego kwestionariusza osobom prowadzącym badania oraz wypełnianie dodatkowych dokumentów.

Do czynności tych zalicza się:

- powtórne przejrzanie kwestionariusza;
- poprawienie miejsc nieczytelnych;
- wyeliminowanie ewentualnych skrótów nieprzewidzianych w instrukcji;
- podpisanie kwestionariusza;

1 H. S c h u m a n, *Conversations at Random: Survey Research as Interviews* See it, New York 1974, s. 50-53.

¹¹⁸ G o s t k o w s k i, *Podręcznik...*, s. 76-77.

- wpisanie numeru identyfikacyjnego respondenta;
- uzupełnienie odpowiednimi symbolami pytań, które nie dotyczyły respondenta (jeśli nie zostało to zrobione celowo w trakcie wywiadu);
- zanotowanie daty przeprowadzenia i czasu trwania wywiadu;
- wypełnienie ankiety do ankietera zawierającej informacje na temat miejsca wywiadu, osób trzecich, zachowania się respondenta i jego stosunku do badań, poszczególnych pytań, kłopotów i trudności w udzielaniu odpowiedzi, przerw w wywiadzie, czynników zakłócających itp.;
- wypełnienie kart nie przeprowadzonych wywiadów;
- wypełnienie innych dokumentów związanych z przeprowadzanymi wywiadami.

R o z d z i a ł III

PROBLEMY DOBORU I SELEKCJI ANKIETERÓW

Rozstrzygnięcie czego oczekujemy od ankieterów, jak powinni się zachowywać, aby spełniać wymagania badacza, stanowi podstawę do tego, aby zastanowić się, w jaki sposób zebrać kandydatów, spośród których można wybrać tych, którzy zostaną członkami ekipy badawczej. Rozwiązanie tego problemu jest w zasadzie kwestią wykonania pewnych działań natury organizacyjnej, ale wymaga podjęcia decyzji, której skutki mogą być nieobojętne dla składu ekipy ankieterskiej. Przyjęty bowiem sposób rekrutacji może powodować, że wśród kandydatów znajdą się osoby o określonych cechach społeczno-demograficznych, a niewykluczone również, że osobowościowych, charakterologicznych itp. Ma to ścisły związek z rolą oczekiwaną ankietera, jaką przyjmuje badacz, gdyż wyobrażeniu o tym, jak powinien zachowywać się ankieter, towarzyszy prawie zawsze pewne przekonanie co do cech, jakie powinien posiadać, aby zachowywać się zgodnie z tym wyobrażeniem. Cechy te można określić jako pożądane z punktu widzenia założonego modelu działania ankietera w trakcie wywiadu.

Podstawę tego typu rozumowania stanowią mniej lub bardziej uzasadnione przewidywania, że pewne jednostki ludzkie, charakteryzujące się jakimiś cechami, będą wykazywać silniejszą tendencję do zachowywania się w określony sposób, niż inne, które tych cech nie posiadają lub posiadają cechy przeciwne. Stąd można przyjąć, że prócz cech pożądanych występują również niepożądane lub obojętne dla modelu. Jest rzeczą naturalną, że każdy badacz będzie dobierał do swej ekipy ankieterskiej osoby o cechach pożądanych, a eliminował jednostki tych cech nie posiadające. Idea takiego postępowania wydaje się dość prosta i jasna, ale jej praktyczna realizacja jest bardzo skomplikowana i trudna.

Wynika to z kilku co najmniej przyczyn. Po pierwsze, dzisiejszy stan naszej wiedzy o człowieku nie pozwala orzekać z wystarczającą duży prawdopodobieństwem o związku między określonymi cechami a wynikającymi z ich posiadania sposobami zachowania się jednostek. Po drugie, człowiek jest nosicielem tak ogromnej liczby cech i własności, że czasem niemożliwe jest określenie, które z nich mogą mieć związek, a które nie, z zachowaniami stanowiącymi przedmiot naszych zainteresowań. Po trzecie cech, tych nie można traktować autonomicznie; układają się one w pewne kompleksy czy konfiguracje, są wzajemnie powiązane; posiadanie jednych jest skutkiem występowania innych, są niejednorodne itd., stąd trudności w ich wyodrębnieniu i badaniu. Po czwarte, niektóre z tych cech zmieniają się w czasie i w różnych warunkach, a więc dokonanie wyboru jakiejś jednostki w określonym momencie nie zapewnia jej właściwego działania w przyszłości. Po piąte, narzędzia stosowane dla pomiaru niektórych z tych cech są niedoskonałe, nie dają pełnej gwarancji właściwego wyboru. Wydaje mi się, że można by wskazać co najmniej kilka dalszych czynników utrudniających selekcję kandydatów na ankieterów, jednak uważam to za niecelowe, gdyż mogłoby to doprowadzić do uznania problemu za nierozwiązalny. A jednak próby jego rozwiązania są podejmowane, choć wiele z przyjętych w tym celu metod nie może nikogo zadowolić¹¹⁹.

W dotychczasowych rozważaniach, aby nie komplikować sprawy, stosowałem pojęcie "cechy" dla oznaczenia całego złożonego kompleksu atrybutów, jakie mogą być brane pod uwagę przy doborze i selekcji ankieterów. Sądzę, że warto w tym miejscu zaprezentować zestaw cech, jakie posiadać powinien "idealny" ankieter, aby przedstawiane przeze mnie rozważania wzbogacić o barwny materiał źródłowy.

I tak np. M. P a r t e n prezentuje listę cech idealnego ankietera zestawioną na podstawie wypowiedzi badaczy¹²⁰.

1. Umiejętność rozmawiania zą wszystkimi typami ludzi, Osobowość ekstrawertyczna.

2. Umiejętność szybkiego i trafnego oceniania ludzi¹²¹.

¹¹⁹ Por. T. T o m a s z e w s k i, Wstęp do psychologii, Warszawa 1963, s. 99-105.

¹²⁰ P a r t e n, op. cit., s. 138-139.

¹²¹ Angielskie słowo "ability" być może bardziej odpowiada

3. Umiejętność wnikliwej obserwacji i dostrzegania szczegółów.
4. Wytrwałość i sumienność. Nie powinien poddawać się pokusie niedokończenia wywiadu, gdy napotyka na trudności.
5. Życzliwość, podobnie jak głębokie zainteresowanie istotą ludzką.
6. Skrupulatność, uczciwość, solidność.
7. Szybka orientacja i pomysłowość. Nie powinien jawić się jako zbyt inteligentny, gdyż informator może mu nie ufać.
8. Dobra pamięć lub umiejętność stenografii. Jest to szczególnie użyteczne przy zapisie dosłownym.
9. Czytelne pismo - jeśli wiele pytań wymaga pisemnego zapieku.
10. Zainteresowanie badaniami i problemami. Umysł badawczy.
11. Wygląd i maniery wzbudzające zaufanie.
12. Zdolność do trzymania się i szczegółowego przestrzegania dyrektyw.
13. Umiejętność streszczenia i rejestrowania obiektywnie i dokładnie otrzymywanych informacji.
14. Nie wywołujący zniekształceń w obserwacji oraz w zdobywaniu i rejestrowaniu faktów i opinii.
15. Energia i dobre zdrowie.
16. Gotowość do podróży, gdy zachodzi taka potrzeba.
17. Gotowość do pracy przed południem, w czasie weekendów i wakacji.
18. Posiadanie samochodu (jest często pożądane).
19. Wykształcenie średnie lub wyższe od średniego.

M o s e r wyróżnia następujące cechy jako najmniej kontrowersyjne w związku z selekcją ankietatorów¹²²:

1. Uczciwość i prawość.
2. Zainteresowanie w pracy.
3. Dokładność w pracy.
4. Zdolność przystosowywania się do zmiennych okoliczności.
5. Osobowość i temperament: przyjazny, zainteresowany, nie angażujący się emocjonalnie, miły, taktowny, ani zbyt agresywny, ani zbyt uległy, uprzejmy, rzeczowy - "businesslike".

polakiemu określeniu "dar", "zdolność do". Chodzi tu, jak mi się wydaje, o pewne predyspozycje połączone z umiejętnością zdobytą przez doświadczenie.

¹²² M o s e r, K a l t o n, op. cit., s. 285-286.

6. Inteligencja wystarczająca do zrozumienia i przestrzegania skomplikowanych instrukcji i zaadaptowania się w określonych granicach do respondenta i sytuacji.

Sheatsley przedstawia następujące cechy jako niezbędne dla ankietera:

1. Umiejętność przystosowania się - elastyczna osobowość.
2. Dobre zdrowie fizyczne.
3. Zainteresowanie nie tylko problemem badań, ale przede wszystkim ludźmi i rozmową z nimi.
4. Wystarczająco inteligentny, aby pojąć ustne i pisemne instrukcje.
5. Dokładność w pracy.
6. Pozostający w ciągłej dyspozycji prowadzącego badacza.
7. Sprawiający dobre wrażenie swoim zachowaniem na badanym¹²³

Przegląd różnych zestawień cech "idealnego" ankietera pozwala stwierdzić, iż są one niejednorodne z punktu widzenia kryteriów ich doboru. Ogólnie rzecz biorąc można wśród nich wyróżnić:

1. Cechy osobowościowe i cechy charakteru: łatwo adaptujący się do nowych warunków, zrównoważony emocjonalnie, kontaktywny, odporny psychicznie, ekstrawersja, - introwersja, uczciwość, dokładność, sumienność, punktualność.

2. Uzdolnienia: a) zdolności: inteligencja, umiejętność obserwacji, trafnej oceny, dobra pamięć, zdolności urzędnicze, rozumienie tekstu; b) umiejętności i wiadomości: umiejętność szybkiego i czytelnego pisanja, znajomość stenografii, wiedza o społeczeństwie, prawo jazdy.

3. Wygląd zewnętrzny i cechy fizyczne: czysty, schludnie ubrany, zdrowy.

4. Elementy sytuacji życiowej: wolny czas, "dyspozycyjność", posiadanie samochodu.

5. Zainteresowania: badaniami społecznymi, problemem wywiadu itp.¹²⁴

¹²³ Sheatsley, op. cit., s. 140-141. Podobne zestawienia prezentują: R. Cavan, Interviewing for Life History Material, AJS 1929/1930, No 30, s. 100-115, cyt. za Hyman, op. cit., s. 286-287; Noelle, op. cit., s. 165-168; Friedrich, Hennig, op. cit., s. 384-385; Rode, op. cit., s. 39 i in.

¹²⁴ Uzdolnienia, a więc zdolności i umiejętności oraz zain-

Wyróżnione tu cechy i atrybuty ankietera uważa się za niezbędne dla właściwego wykonywania czynności związanych z rolą oczekiwaną ankietera. Jest oczywiste, że każdy z kandydatów na ankietera jest nosicielem wielu innych cech, które nie wiążą się bezpośrednio z jego rolą, ale o których sądzi się, iż mogą mieć wpływ na zachowania ankietera i w związku z tym stanowić kryterium doboru bądź selekcji. Do cech takich, określonych przez Sudmana i Bradburna jako "interviewers extrarole characteristics"¹²⁵, zalicza się cechy społeczno-demograficzne czy też cechy "tła" (background factors), a więc - płeć, wiek, rasę, pochodzenie etniczne, zawód, pochodzenie społeczne, przynależność klasowo-warstwową, wykształcenie, wyznanie, a czasem również poglądy polityczne, przynależność partyjna itp.

Problemy doboru i selekcji ankieterów ze względu na posiadanie przez nich bądź nieposiadanie określonych cech można rozważać tylko i wyłącznie wtedy, gdy bierze się pod uwagę cel, jaki przyświeca formowaniu ekipy badawczej. Sądzę, że da się wyróżnić trzy możliwe sytuacje:

1. Rekrutacja kandydatów na ankieterów przez jakąś instytucję badawczą w celu utworzenia bądź uzupełnienia stałej ekipy badawczej, której członkowie będą brać udział w wielu badaniach, będą więc stałymi współpracownikami tej placówki przez dłuższy okres. Kryteria doboru i selekcji będą się wiązać z typem badań przeprowadzanych najczęściej przez tę instytucję i pewną koncepcję roli ankietera wypracowaną w trakcie działalności tej placówki, z dotychczasowymi doświadczeniami w pracy z ankieterami o różnych cechach. W przypadku budowania takiej ekipy ankieterów w nowo powstałej placówce duże znaczenie mogą mieć koncepcje i doświadczenia jej kierownictwa.

2. Rekrutacja i selekcja ankieterów dla przeprowadzenia jednego badania lub kilku badań w ramach jednego procesu czy cyklu, bez intencji tworzenia stałej sieci ankieterskiej. Ich kryteria

interesowania zalicza się zazwyczaj do cech osobowości, jednak dla celów badawczych dokonuje się między nimi rozróżnienia mówiąc o testach uzdolnień i testach osobowości. Por. E. R. Hilgard, Wprowadzenie do psychologii, Warszawa 1967, s. 578 i n.

¹²⁵ Sudman, Bradburn, op. cit., s. 15-16.

są uwarunkowane konkretnymi zapotrzebowaniami badacza lub instytucji, specyfiką i celami badania.

3. Dobór ankietatorów o określonych cechach spośród stałych współpracowników danej instytucji do konkretnego badania według kryteriów związanych z jego specyfiką i celem, rodzajem problematyki, kategorią respondentów itp.

Przyjęcie określonych kryteriów doboru i selekcji ankietatorów opiera się zazwyczaj na przekonaniu badacza, iż posiadanie pewnych cech jest niezbędne dla właściwego działania ankietatorów, co - jak już wcześniej zaznaczyłem - wiąże się z koncepcją roli ankietera. Podstawowe kontrowersje co do znaczenia procedury doboru i selekcji dla rezultatów pracy ankietatorów i wartości uzyskiwanych informacji mają u swych źródeł rozbieżności w poglądach na temat: po pierwsze, możliwości kształtowania czy też wpływania na zachowanie ankietera w trakcie prowadzenia badań bądź pracy w danej instytucji badawczej; po drugie, wartości narzędzi stosowanych do wykrywania posiadania cech pożądanых; po trzecie, wpływu doświadczenia na jakość pracy i przyjętego w związku z tym sposobu organizacji ekipy ankieterskiej - ad hoc bądź na stałe oraz po czwarte, zniekształceń informacji wywoływanych poprzez cechy nie wiążące się z rolą ankietera (extra role characteristics).

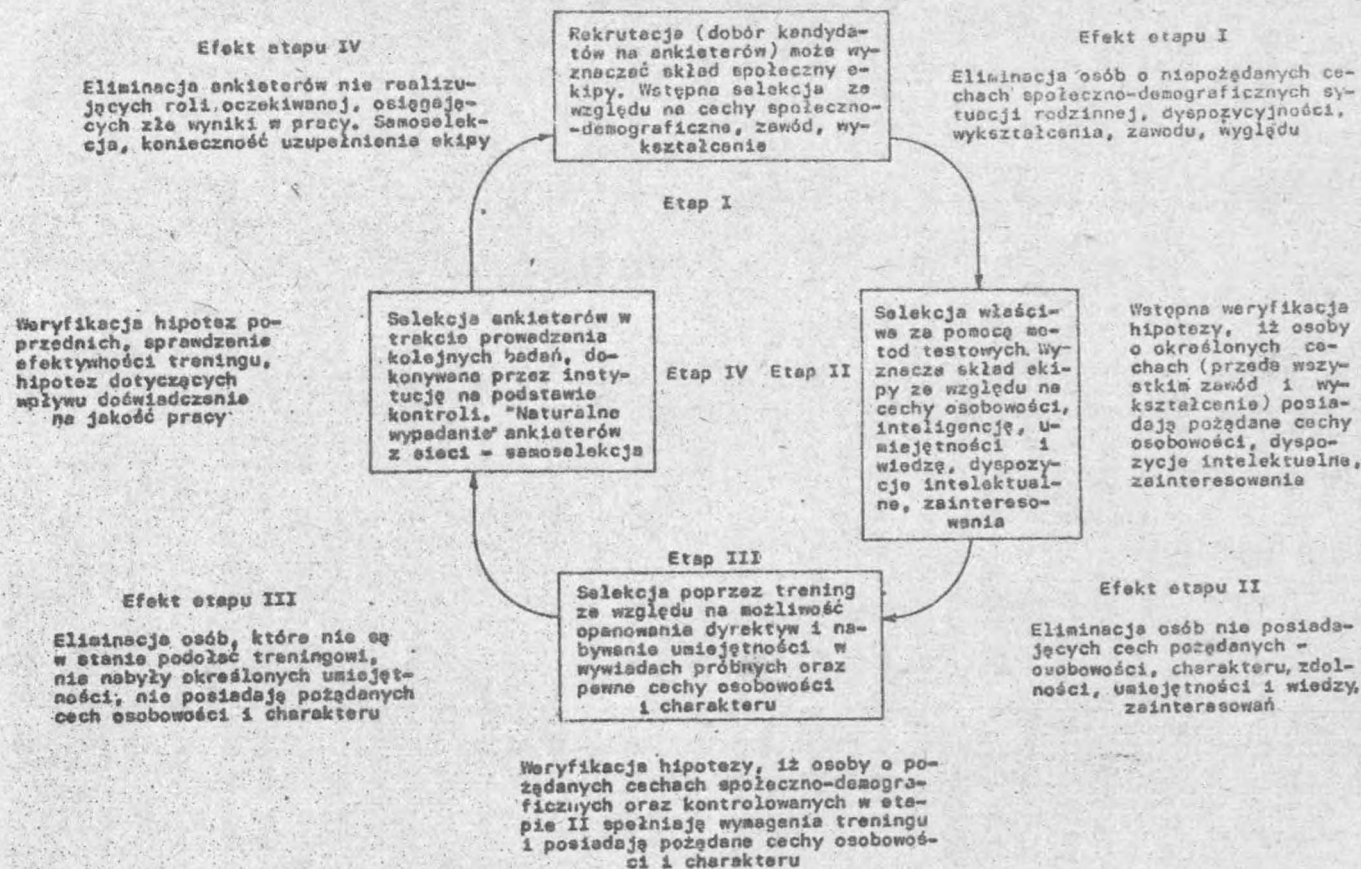
Aby właściwie opisać istotę sporu na temat roli doboru i selekcji w prawidłowo realizowanym procesie badań, należy określić, w jakim stopniu rozmaite cechy mogą podlegać badaniu za pomocą rozmaitych narzędzi. Już tylko pobieżne ich przejrzenie wskazuje, iż w stosunku do niektórych można zastosować standardowe testy wypracowane na gruncie psychologii, a więc testy inteligencji czy osobowości. Inne badać można za pomocą narzędzi specjalnie skonstruowanych dla potrzeb selekcji ankietatorów. Występowanie znacznej części cech pożądanых manifestuje się poprzez działanie i nie można stwierdzić, czy ktoś je posiada bądź nie na podstawie jakichkolwiek badań testowych. Ten fakt przesądza o tym, iż selekcja nie może być jednorazowym aktem działania ze strony badacza, ale stanowi pewien proces, w wyniku którego kształtuje się określona ekipa ankieterska. Proces ten można podzielić na kilka zasadniczych etapów, które mogą w różny sposób oddziaływać na ostateczny efekt, jakim będzie skład

ekipy badawczej. W znaczeniu, jakie przypisuje się poszczególnym etapom, widać najwyraźniej różnicę stanowisk różnych autorów. Najbardziej uderzającą cechą owego procesu jest to, iż ma on charakter cykliczny - poszczególne jego elementy łączą się funkcjonalnie ze sobą i prowadzą zawsze do punktu wyjścia, którym jest dobór (rekrutacja) kandydatów. Jest sprawą oczywistą, iż wiąże się to tylko i wyłącznie z funkcjonowaniem sieci (organizacji) ankieterskiej przez dłuższy okres. Obrazuje to tabl. 3.

Rozbieżności stanowisk dotyczą przede wszystkim roli, jaką przypisuje się selekcji właściwej za pomocą testów. Jej przeciwnicy zwracają uwagę, że: liczba cech jednostkowych - pożądanych - jest bardzo duża, ale niewiele z nich jest tak podstawowych, że kandydaci mogliby być odrzucani w związku z ich nieposiadaniem; po drugie - metody te wydają się bardziej nastawione na odrzucenie zdecydowanie złych kandydatów niż identyfikowanie najlepszych. Następnie podnosi się, iż rola oczekiwana "idealnego ankietera" jest opisywana przez zespół czynności, ponieważ zaś związek między posiadaniem określonych cech a działaniem praktycznym jest, jak na razie, nieokreślony, stosowanie selekcji ze względu na te cechy mija się z celem. Podkreśla się, że cechy pożądane zmieniają się wraz z badaniami, ich specyfiką, charakterem respondentów i wieloma innymi czynnikami sytuacyjnymi. W związku z tym, należy ograniczyć zakres początkowej selekcji, gdyż pewne cechy niepożądane w jednym, mogą się okazać pożądane w innym badaniu. Poza tym, ankieter zmienia się w trakcie uczestnictwa w procesie badawczym, i to często w sensie pozytywnym, gdyż wpływa się na niego poprzez procedury treningu, któremu przyznaje się główną rolę w odrzucaniu kandydatów nie spełniających określonych wymagań¹²⁶. Zarzuty stawiane wobec selekcji za pomocą testów wydają się być związane z przyjęciem interakcyjnej koncepcji roli ankietera i są skierowane przede wszystkim wobec zwolenników modelu instrumentalnego, podkreślających wagę tej procedury dla kształtowania pożądanego składu ekipy ankieterskiej, co oczywiście wiąże się z przyję-

¹²⁶ Zarzuty formułuje m. in.: Warwick, Linniger, op. cit., s. 221-223; Mosser, Kalton, op. cit., s. 282-285; Sudman, Bradburn, op. cit., s. 136-139.

Proces doboru i selekcji ankietatorów



ciem założeń o istnieniu "modelu idealnego" ankietera, konstruowanego na podstawie jego cech. Co charakterystyczne, iż selekcja poprzez trening przy tej koncepcji oparta jest również na rozwiązywaniu zadań testowych symulujących rzeczywiste sytuacje wywiadu¹²⁷.

Sygnalizowane przeze mnie różnice stanowisk nie polegają na dążeniu do eliminacji którejkolwiek z procedur, ale na odmiennym traktowaniu ich funkcji i roli w procesie formowania ekipy badawczej. Warto chyba podkreślić, iż selekcja za pomocą testów ma negatywny wpływ na możliwości badania związku między posiadaniem określonych cech a umiejętnościami ankieterów, gdyż poprzez odrzucanie jednostek nie posiadających tych cech lub posiadających je w niedostatecznym stopniu, uniemożliwia pełną weryfikację stawianych hipotez. Jest jednak naturalne, że wysokie koszty szkolenia oraz troska o wyniki badań powstrzymują badaczy od podejmowania prób dopuszczania do dalszych etapów normalnego procesu badawczego ankieterów, którzy nie spełniliby określonych wymagań. Podejmuje się więc próby badań eksperymentalnych oraz specjalnych analiz, których celem jest ustalenie stopnia i zakresu predyktywności posiadania określonych cech dla prawidłowego działania ankieterów. Wyniki są jednak dość niejasne i niejednokrotnie sprzeczne ze sobą.

Chciałbym teraz przedstawić kilka takich badań po to, by ich wynikami posłużyć się w trakcie omawiania konkretnych procedur doboru i właściwej selekcji ankieterów.

Najwięcej tego typu badań przeprowadzono na terenie USA, przy czym do najbardziej znanych należą:

1. Eksperyment *G u e s t a*, w którym piętnastu studentów college'u przeprowadzało nagrywany z ukrycia wywiad z tym samym podestawionym respondentem. Ankieterów przebadano za pomocą inwentarza osobowości Bernreutera (Bernreuter Personality Inventory), testem uzdolnień (Moore Hill College Aptitude Examination) oraz kwestionariuszem zainteresowań zawodowych (Strong Vocational Interest Blank). Wyniki uzyskane w badaniu testowym skorelowano z oceną umiejętności opartą na liczbie błędów w zapisie, zadawaniu pytań, sondowaniu itp.¹²⁸

¹²⁷ Por. *N o e l l e*, op. cit., s. 164, 174-176.

¹²⁸ *L. A. G u e s t*, Study of Interviewers Competence, IJOAR

2. Eksperyment G u e s t a i N u c k o l s a, w którym 25 ankietów - studentów college'u poddano badaniom testowym wykorzystując skalę orientacji zawodowych Leamana, test zdolności urzędniczych (Minnesota Clerical Test), dwa testy pracownicze (Guilford-Martin Personnel Inventory I oraz Wonderlic Personnel Test - ten ostatni jest związany z pomiarem zdolności akademickich i inteligencji, natomiast test Guilforda-Martina obejmował trzy skale: obiektywności - objectivity, uprzejmości - agreeableness i współdziałania - co-operativeness) oraz test pamięci (Auditory Number Span Test). Wyniki testów zestawiono z dokładnością zapisu w trzech nagranych wywiadach dotyczących relacji między pracownikami a kierownictwem, w których sposób odpowiadania został zaaranżowany przez autorów¹²⁹.

3. Badanie A x e l r o d a i C a n n e l a, w którym 175 ankietów, stanowiących próbę z ogółu zatrudnionych w Survey Research Center, przebadano za pomocą Testu Empatii Kerra-Speroffa (Kerr-Speroff Empathy Test), testem temperamentu (Guilford-Zimmermann Temperament Survey) oraz wspomnianym już Kwestionariuszem Zaangażowania Zawodowego Stronga. Wyniki tych badań oraz cechy społeczno-demograficzne ankietów (wiek, płeć, wykształcenie) zestawiono z oceną ich pracy, dokonaną przez instruktorów terenowych na podstawie zdolności ogólnych, umiejętności administracyjno-urzędniczych oraz umiejętnościami prowadzenia wywiadów¹³⁰.

4. Badanie A n n y K e y e s, w którym 45 ankietów poddano badaniom za pomocą siedmiu testów, m. in. inteligencji (California test of mental maturity), Minnesota Clerical Test, osobowości oraz specjalnie skonstruowanego testu umiejętności zapisu. Wyniki testów oraz dane społeczno-demograficzne porównano z umiejętnościami ankietów¹³¹.

1947, No 4, s. 17-30, cyt. za: H y m a n, op. cit., s. 286-287.

¹²⁹ L. A. G u e s t, R. N u c k o l s, A Laboratory Experiment in Recording in Public Opinion Interviewing, IJOAR 1950, No 4, s. 336-352, cyt. za: H y m a n, op. cit., s. 287-288.

¹³⁰ M. A x e l r o d, Ch. F. C a n n e l, A Research Note on an Attempt to Predict Interviewer Effectiveness, POQ 1959/1960, No 23, s. 571, 576.

¹³¹ D. A. K e y e s, A Study of Interviewer Effect and In-

5. Analiza S h e a t e l e y a objęła 1161 byłych oraz obecnych ankieterów NORC pod względem ich cech społeczno-demograficznych zestawianych z jakością ich pracy oraz stabilnością (jak długo pozostawali w ekipie)¹³².

6. Barbara D v o r a k wraz ze współpracownikami przeprowadziła badania 130 ankieterów z dwu instytucji badań rynkowych za pomocą specjalnej baterii 11 testów uzdolnień (USES General Aptitude Test Battery), m. in. inteligencji (General Learning Ability), testów rozumienia słów i problemów oraz ich stosowania, zdolności liczenia, postrzegania przestrzennego, percepcji form, zdolności urzędniczych, koordynacji wzrokowo-ruchowej szybkości reakcji oraz testów osobowości i zainteresowań. Wyniki testów porównano z ocenami instruktorów, opartych na uzyskiwaniu prawidłowych informacji, odpowiedzialności wobec instruktorów, solidności - terminowego i uczciwego realizowania przydzielonej liczby wywiadów. Instruktorzy nie przypisywali ocen każdemu z ankieterów, ale przydzielali ich do trzech grup:

- A - pracownicy oceniani jako wyróżniający się (około 25%);
- B - pracownicy zadowalający, lecz nie tak wartościowi (około 50%);
- C - pracownicy nie spełniający wymagań (około 25%)¹³³.

W Polsce badania na temat związku między cechami społeczno-demograficznymi ankieterów a oceną ich pracy przeprowadził M. Z ü r n. Oceniano pracę 47 ankieterów ze względu na zgodność zanotowanych wypowiedzi respondentów (szczegółowość informacji, forma zapisu) z celami poznawczymi pytań kwestionariusza. Oceniano kwestionariusze na skali: złe - eliminacja z opracowania; przeciętne - na granicy poprawności; dobre - spełnione wszystkie wymagania; bardzo dobre - wykraczające poza standardy

interviewer. Competence. Master Thesis, University of Denver 1949, cyt. za: H y m a n, op. cit., s. 292-293.

¹³² P. B. S h e a t e l e y, An Analysis of Interviewer Characteristics and Their Relationship to Performance, IJOAR 1951, No 5, s. 193-197, cyt. za: H y m a n, op. cit., s. 288-289.

¹³³ B. J. D v o r a k, F. C. F o x, Ch. M e i g h, Tests for Field Interviewers, JM 1952, No 16, s. 301-306. Dokładny opis zastosowanych testów zawiera artykuł B. J. D v o r a k, The New USES General Aptitude Test Battery, JAP 1947, No 31, s. 372-376.

we wymagania (od 0 do 9 pkt). Wyniki oceny porównano z cechami takimi, jak: wiek, płeć, zawód¹³⁴. Prezentowane badania stanowią pewną reprezentację dużej liczby prób podejmowanych w celu stwierdzenia zależności między cechami społeczno-demograficznymi a wynikami pracy, oraz określeniu wartości predyktywnej cechy osobowości i uzdolnień dla selekcjonowania "dobrych" ankietowanych¹³⁵.

1. Dobór i wstępna selekcja kandydatów

Istnieje kilka możliwych metod doboru kandydatów na ankietowanych. Jednym z najczęściej stosowanych jest ogłoszenie prasowe. Treść takiego ogłoszenia może wstępnie określać warunki, jakie muszą spełniać kandydaci, a więc: wiek, wykształcenie, zawód, miejsce zamieszkania. Jednak nabór za pomocą ogłoszenia stosuje się zazwyczaj wtedy, gdy chce się uzyskać szeroki przekrój społeczny kandydatów z różnych warstw, o różnych zawodach i wykształceniu. Jeśli badaczowi lub instytucji zależy na tym, aby kandydaci pochodzili z wybranych środowisk, powinni dokonywać rekrutacji za pomocą specjalnych ogłoszeń lub poprzez osoby pracujące na terenie różnych instytucji, np. w szkołach, jeśli ankietami mają być nauczyciele, lub na uczelniach, jeśli chce się dobrać ankietowanych-studentów.

W krajach zachodnich wykorzystuje się również biura i agen-

¹³⁴ M. Z ü r n, Ocena pracy ankietowanych a niektóre ich cechy społeczno-demograficzne, [w:] Analizy..., t. 4 [1972], s. 477-497.

¹³⁵ Z innych prac na ten temat można jeszcze wymienić: L. B r o w n, Market Research and Analysis, Ronald Press 1937; V. D. R e e d, K. G. P a r k e r, H. A. V i t r i o l, Committee Report: Selection, "Training and Supervision of Field Interviewers in Marketing Research" 1949, No 13, s. 365-378; C. S. M a y e r, The Interviewer and His Environment JMR 1964, No 1, s. 24-31; St. S t e i n k e m p, Some Characteristics of Effective Interviewers, JAP 1966, No 50, s. 487-492; D. Jr. M c R a e, Interviewer Performance in a Probability-Sampling Survey (nie publ.), National Research Council; S. M e n e f e e, Recruiting an Opinion Field Staff, POQ 1944, No 8, s. 262-299; M. H a u c k, S. S t e i n k e m p, Survey Reliability and Interviewer Competence, Urbana, University of Illinois 1964.

cje zatrudnienia, ale doświadczenia z tego typu naboru są raczej negatywne, podobnie jak to ma miejsce w przypadku ogłoszeń prasowych. Stwierdzono bowiem, że obie te metody prowadzą do "negatywnej" selekcji kandydatów, z których bardzo niewielu przechodzi poprzez procedury treningu i pozostaje w ekipie¹³⁶. Kierowanie kandydatów poprzez osoby mogące dokonać wstępnej selekcji ze względu na możliwości ich oceny - np. nauczyciele akademicy kierujący studentów - jest bardziej efektywne z tego punktu widzenia. Częstym sposobem "poszukiwania" dobrych ankietatorów jest zwracanie się do badaczy przeprowadzających badania z prośbą o polecenie kandydatów, którzy wykazywali właściwe umiejętności w przeprowadzanych wywiadach. Sposób doboru kandydatów wiąże się z rodzajem badań, wielkością próby. Jeśli badania są prowadzone na dużej ogólnokrajowej próbie, nie jest czasem możliwe posługiwanie się "nieformalnymi" kanałami rekrutacji, gdyż nie można w ten sposób zebrać wystarczająco licznej ekipy.

Istotnym narzędziem służącym wstępnej selekcji kandydatów są wypełniane przez nich karty osobowe. Mogą one pełnić dwie zasadnicze funkcje: po pierwsze - dostarczać podstawowych danych o kandydatach, po drugie - mogą służyć eliminowaniu tych zgłaszających się, którzy nie są zdolni do posługiwania się instrukcją ich wypełniania (może być ona specjalnie komplikowana) oraz mają nieczytelny charakter pisma. Informacje zawarte w kartach mogą stanowić wstępne kryterium selekcji osób nie dysponujących wymaganą ilością czasu, niedostępnych w pożądanym czasie, zamieszkujących w miejscowościach zbyt odległych od terenu badań.

Selekcji wstępnej kandydatów służą też osobiste rozmowy przeprowadzane przez instruktorów. Na ich podstawie można wykluczyć osoby z wadami wymowy, nieodpowiednim wyglądem, zdrowiu itp. Poza tym bierze się pod uwagę umiejętność nawiązania kontaktu oraz tzw. "ogólne warunki" (personal impact). Wnioski z takiej rozmowy, szczególnie w kwestii "umiejętności społecz-

¹³⁶ Por. W a r w i c k, L i n i n g e r, op. cit., s. 221-222. Podobne wnioski można wysnuć na podstawie cytowanego wcześniej eksperymentu Sitka. Liczba osób, jaka przeszła przez wszystkie badania, stanowiła mniej niż 50% ogólnej liczby kandydatów. Nie wiadomo ilu z nich odpadło później w trakcie procedur treningu.

nych" mogą być jednak zawodne, stąd ten sposób selekcji spotyka się czasem z krytyką badaczy¹³⁷.

Chciałbym przedstawić teraz wyniki porównań różnych cech społeczno-demograficznych z umiejętnościami ankieterów.

a. Płeć. Na ogół sądzi się, iż kobiety są lepszymi ankieterkami niż mężczyźni, ale wyniki badań nie przynoszą rozstrzygnięcia tego problemu. Badania *Sheatsleya* potwierdzają to ogólnie przyjęte twierdzenie, ankieterki NORC były lepsze od mężczyzn, i dłużej pozostawały w ekipie, podobnie jak kobiety uczestniczące w surveyu w Denver (*A. Keyes*). *Axelrod* i *Cannell* nie stwierdzili zależności między płcią a wynikami pracy. W badaniu *Zürna* występuje niewielkie zróżnicowanie na korzyść mężczyzn, ale nie jest ono istotne. Wielkie agencje amerykańskie zatrudniają jednak więcej kobiet niż mężczyzn, podobnie jak np. brytyjskie *Market Research Society*¹³⁸. Jednym z powodów jest fakt gotowości kobiet do pracy przed południem i w czasie weekendów¹³⁹. Wydaje mi się, iż to jakiej płci jest ankieter wiąże się w większym stopniu z tematyką konkretnych badań i kategorią respondenta, niż z tym, czy kobiety są lepsze od mężczyzn, czy nie. Selekcja ankieterów z tego punktu widzenia jest stosowana dosyć często. Na przykład *Koons* uznał, że w badaniach zdrowotnych, w których w charakterze respondentów wystąpiły gospodynie domowe, należy zatrudnić tylko ankieterki, motywując to przekonaniem, iż uzyskają one pełniejsze i bardziej szczerze informacje niż mężczyźni¹⁴⁰.

b. Wiek. Badania zależności między wiekiem ankieterów a rezultatami ich pracy dają podstawy dla bardziej uzasadnionych wniosków niż miało to miejsce w odniesieniu do płci. Tylko A-

¹³⁷ Por. *Noelle*, op. cit., s. 176.

¹³⁸ W literaturze anglosaskiej, szczególnie amerykańskiej, słowo "interviewer", jakim oznacza się osobę prowadzącą wywiad, jest tradycyjnie używane w rodzaju żeńskim, co mogłoby potwierdzać ogólnie panujące przekonanie o znaczeniu kobiet w pełnieniu tej roli.

¹³⁹ *Moser*, *Kalton*, op. cit., s. 286.

¹⁴⁰ *D. A. Koons*, *Quality Control and Measurement of Nonsampling Error in the Health Interview Survey*, "Vital and Health Statistics" [Rockville] 1973, Ser. 2, No 54, s. 3-4.

x e l r o d i C a n n e l nie stwierdzili żadnej zależności, natomiast w innych badaniach rezultaty wykazują, iż najlepsze wyniki osiągają ankieterzy w wieku średnim: 30-39 lat S h e a t s l e y, 35-44 K e y e s, 25-40 B r o w n, powyżej 26 lat Z ü r n. Ogólnie przyjmuje się, iż młodzi ankieterzy mają zbyt małe doświadczenie życiowe, trudniej nawiązują kontakt niż ludzie w średnim wieku. Różnica wieku między ankietorem a respondentem może prowadzić do dysonansu pokoleniowego, co przyczynia się do pogłębiania dysonansu informacyjnego, a więc kryterium to może stanowić podstawę selekcji w konkretnych badaniach¹⁴¹.

c. Wykształcenie. Zazwyczaj sądzi się, że ankieterzy powinni mieć przynajmniej średnie wykształcenie. Analiza S h e a t s l e y a wykazała, iż osoby o najniższym wykształceniu osiągały najgorsze wyniki, zaś w badaniach K e y e s wyższą kompetencją odznaczał się ci ankieterzy, którzy posiadali wykształcenie na poziomie college'u lub wyższe. Kierunek wykształcenia również wiąże się z poziomem umiejętności ankieterskich. W badaniach S h e a t s l e y a i K e y e s stwierdzono, że osoby będące przedstawicielami nauk społecznych - psychologii, socjologii, antropologii - osiągały lepsze wyniki w pracy niż reprezentanci innych kierunków wykształcenia. Badania Z ü r n a potwierdzają również tę tendencję.

d. Zawód. U osób z wykształceniem wyższym niż średnie wnioski odnoszące się do związku między zawodem ankieterów a ich umiejętnościami z natury rzeczy mogą pokrywać się z wnioskami dotyczącymi kierunku wykształcenia. Zaskakujące wyniki przynosi natomiast porównanie typu doświadczeń zawodowych z wynikami pracy ankieterów dokonane przez S h e a t s l e y a. Okazało się bowiem, iż osoby reprezentujące zawody związane w niewielkim stopniu z kontaktami z ludźmi osiągały najwyższe oceny, zaś ci, których praca polega na stałym kontakcie z ludźmi - sprzedawcy, reporterzy, pracownicy socjalni - najniższe. Wydaje mi się, iż istotniejsza zasadnicza sprzeczność między dwiema prezentowanymi po-

¹⁴¹ Sz. W e j l a n d, A. P. W e j l a n d, O specyfice wywiadów generacyjnych. Problem naturalizacji sytuacji wywiadu, [w:] Analizy..., t. 4, [1972], s. 160.

wyżej konkluzjami, której wyjaśnienie wymaga podjęcia dodatkowych prób empirycznych. Sądzę, że studiowanie nauk społecznych powoduje powstawanie określonego zasobu wiedzy na temat teorii procesów społecznych, osobowości człowieka itp. oraz opartych na nim umiejętności i doświadczeń, które być może różnią się nieco od tych, nabywanych w trakcie codziennych kontaktów związanych z wykonywanym zawodem.

W analizach metodologicznych związanych z wywiadem kwestionuje się często przydatność studentów jako ankietatorów, m. in. ze względu na ich młody wiek, występującą w tej kategorii społecznej tendencję do nonkonformizmu w wyglądzie i zachowaniu oraz utrudniające stałą współpracę konieczne okresy przerw w pełnieniu obowiązków ankieterskich związane z wakacjami, sesjami egzaminacyjnymi oraz częstymi w niektórych krajach kryzysami politycznymi, demonstracjami itp. Zwraca się również uwagę, iż studenci rzadko w pełni podporządkowują się sztywnym regułom, mają tendencję do poprawiania kwestionariusza itd.¹⁴² W wielu krajach, również w Polsce, szereg badań jest przeprowadzanych przez ankietatorów-studentów. Właściwe procedury treningowe oraz sposób prezentowania im ich roli w badaniu mogą oddziaływać w kierunku eliminowania wpływu czynników negatywnych. Wspomniane powyżej cechy studentów, np. ich przedsiębiorczość i inicjatywa, mogą być skutecznie wykorzystywane w pewnych typach badań¹⁴³.

Mówiąc o zależności między wykonywanym zawodem a poziomem umiejętności, warto może wspomnieć o profesjonalizacji roli ankietera w różnych krajach. Wielkie agencje w USA zatrudniają ankietatorów zawodowych w pełnym wymiarze bądź na pół etatu, podobnie rzecz się ma w Wielkiej Brytanii. W Polsce przeprowadzanie wywiadów jest traktowane jako praca dodatkowa. Zdania na temat wpływu profesjonalizacji na wyniki w pracy są podzielone, aczkolwiek przeważa opinia, że "zawodowcy" gorzej spełniają swą

¹⁴² Por. W a r w i c k, L i n i n g e r, op. cit., s. 222; N o e l l e, op. cit., s. 166.

¹⁴³ W analizie Sheatsleya wykazano, iż studenci uczestniczący w badaniach akademickich osiągają lepsze wyniki niż ankietrzy ze stażem w innych agencjach. Problemy zatrudniania studentów jako ankietatorów porusza R o e d e, op. cit., s. 74-79.

rolę niż "amatorzy". Wynika to m. in. stąd, że profesjonaliści tracą zainteresowanie badaniami, niezbędne według niektórych autorów dla właściwego wykonywania obowiązków ankietera¹⁴⁴. Poza tym uważa się niekiedy, iż utrzymywanie stałej sieci zawodowej jest nieekonomiczne ze względu na ich rozmieszczenie, nieregularność badań itp.¹⁴⁵ Z kolei przy dużej liczbie badań, ich znacznej częstotliwości, ciągłe angażowanie ekipy bądź nawet jej organizowanie może być uciążliwe i nieopłacalne. Twierdzi się czasem, że identyfikacja z zawodem oraz organizacją może być czynnikiem motywującym do dobrej pracy, szczególnie wtedy, gdy może to prowadzić do awansu w ramach agencji. Problem ten nie został jednoznacznie rozstrzygnięty poprzez wyniki badań empirycznych, choć analiza S h e a t s l e y a wykazała, iż ankieterzy zatrudnieni w NORC w pełnym wymiarze czasu, jak również na pół etatu, osiągają na ogół oceny poniżej średniej.

2. Selekcja właściwa za pomocą testów

a. Cechy osobowości

Wyniki badań odnoszących się do związku między różnymi cechami osobowości a umiejętnościami ankieterów bardzo trudno porównywać ze względu na różnorodność testów stosowanych przez ich autorów. Poza tym stwierdza się na ogół, iż niewiele z posiadanych cech, mierzonych za pomocą tych narzędzi, wiąże się w istotny sposób z umiejętnościami, zaś tam, gdzie związek taki występuje, korelacje są zazwyczaj dość niskie. Jednym z wniosków płynących ze wszystkich niemal badań jest stwierdzenie, że silna orientacja prospołeczna nie wpływa korzystnie na wyniki w pracy, bądź też ostrożniej formułując tę hipotezę, iż nie ma ona pierwszorzędного znaczenia dla właściwego działania. Między innymi G u e s t i N u c k o l e stwierdzili negatywną korelację między "uprzejmością" (agresableness) a właściwą pracą. Rezultaty Guesta wskazują, że korelacja między "natural-

¹⁴⁴ Por. M o s e r, K a l t o n, op. cit., s. 286-287.

¹⁴⁵ N o e l l e, op. cit., s. 170.

nością" (naturalness) a kompetencjami była niska bądź negatywna. K e y e s wykazała, że wyższe umiejętności wykazują ankieterzy o skłonności do introwersji i słabym nastawieniu prospołecznym, podobnie jak w badaniu American Jewish Committee, gdzie nie wykryto pozytywnej korelacji między "naturalnością" i "przyjaznością" a umiejętnością zapiau i sondowania¹⁴⁶.

Mimo iż w większości badań potwierdza się ta ogólna tendencja, to wartość predyktywna zastosowanych narzędzi wydaje się być niewielka, a przynajmniej nie pozwala na eliminację kandydatów, którzy ze względu na owe cechy nie powinni uczestniczyć w badaniach. Podobne stwierdzenie jest również uzasadnione w stosunku do wyników testów mierzących inne cechy osobowości związane z umiejętnościami ankieterów, np. empatii, powściągliwości (restraint), rozważi i refleksyjności (thoughtfulness - reflectiveness) w badaniu A x e l r o d a i C a n n e l a, stabilności emocjonalnej i skłonności do dominacji w eksperymencie G u e s t a.

b. Uzdolnienia

Zasadniczy kierunek badań wiąże się z dążeniem do stwierdzenia, jaki poziom inteligencji kandydatów jest konieczny, aby mogli oni właściwie realizować swe zadania. Jest sprawą oczywistą, iż rozważania te dotyczą tylko osób o współczynniku inteligencji uznanym za normalny, chodzi natomiast o to, czy i jak dalece wymagany poziom inteligencji powinien przewyższać przeciętny. Wyniki badań są trudno porównywalne ze względu na zastosowanie różnych testów, co przy pomiarze inteligencji ma oczywiście ogromne znaczenie. K e y e s stwierdziła, że lepsze wyniki w teście California Test of Mental Maturity wiążą się w pewnym stopniu z wyższą jakością pracy, natomiast dosyć silną korelację między wynikami w teście inteligencji Wonderlic Personnel Test a poziomem umiejętności wykryli G u e s t i N u c k o l s, co stało się dla nich przesłanką dla stwierdzenia,

¹⁴⁶ Badania American Jewish Committee wraz z NORC przeprowadzone w Nowym Yorku przytaczam za Hymanem, gdyż ich wyniki nie zostały opublikowane. H y m a n, op. cit., s. 281.

że należy dążyć do wybierania bardziej inteligentnych ankierów. Z drugiej zaś strony, zwraca się czasem uwagę, że osoby o bardzo wysokiej inteligencji szybko nudzą się badaniami, poza tym mogą negatywnie oddziaływać na respondenta. Wyniki dotychczasowych badań nie pozwalają wyznaczyć takiego poziomu inteligencji, który byłby optymalny z punktu widzenia pożądanego zachowania ankierskich. Podobnie niewielkie znaczenie mają inne standardowe testy, które przystosowano do badań ankierów. Stwierdzano zazwyczaj niewielką zależność między jakością pracy a wynikami testów urzędniczych (K e y e s, G u e s t, i N u c k o l s) czy też zdolności akademickich (G u e s t).

Pewną wartość predyktywną mają natomiast testy konstruowane dla badania umiejętności. Wiąże się to przede wszystkim z umiejętnością szybkiej, pełnej i czytelnej rejestracji wypowiedzi. Zależność między wynikami tych testów a jakością pracy ankierów stwierdzono w badaniach K e y e s oraz eksperymentach F i s h e r a¹⁴⁷.

c. Zainteresowania

Wszystkie poprzednio zgłaszane zastrzeżenia odnoszą się również do testów zainteresowań. K e y e s stwierdziła, że orientacja na wartości estetyczne i teoretyczne wiąże się z lepszą jakością pracy. Natomiast potwierdzeniem wątpliwości dotyczących wartości testów jako predyktorów pożądanego zachowania ankierskich jest zastosowanie tego samego testu badania zainteresowań Stronga w dwóch eksperymentach, przy czym w jednym z nich nie wykryto żadnych zależności między jego wynikami a jakością pracy ankierów (A x e l r o d i C e n n e l), w drugim zaś stwierdzono występowanie kilku umiarkowanie wysokich korelacji¹⁴⁸.

¹⁴⁷ H. F i s h e r, Interviewer Bias in the Recording Operation, IJOAR 1950, No 4, s. 391-411.

¹⁴⁸ Metody wykrywania zainteresowań badaniami społecznymi i socjologią oraz wiedzy na ten temat prezentuje w cytowanym uprzednio artykule Sitek. W badaniu tym nie dokonano jednak porównania wyników tych badań z jakością pracy ankierów.

Przedstawione przeze mnie wyniki kilku badań nie dają podstawy do określenia, jakie cechy kandydatów mogą wiązać się z właściwym prowadzeniem wywiadów. Wydaje mi się, iż zasadniczą przeszkodą na drodze do wypracowania właściwych metod selekcji - oprócz różnorodności stosowanych testów, nieporównywalnych i zwykle niewielkich prób badanych ankietowanych, zróżnicowanych i mało efektywnych metod oceny ich pracy - stanowi autonomiczne traktowanie poszczególnych cech, a co za tym idzie wyników testów.

Interesującą próbę odmiennego podejścia do problemu selekcji przedstawia D v o r a k ze współpracownikami. Zastosowana przez nich bateria testów uzdolnień pozwoliła na określenie związku między ogólnym wynikiem ze wszystkich testów a jakością pracy (współczynnik korelacji 0,56), przy czym stwierdzono, iż 84% ankietowanych, których pracę oceniono jako zadowalającą, uzyskało wynik powyżej minimum, zaś 50% z niesatysfakcjonującymi rezultatami pracy - poniżej minimum. Dodatkowe zastosowanie testów osobowości i zainteresowań podniosło współczynnik korelacji między ogólnym wynikiem baterii testów a jakością pracy do 0,85. Wnioski z eksperymentu na 130-osobowej próbie zastosowano następnie przy selekcji 1200 ankietowanych do badań rynkowych, co pozwoliło - jak stwierdzają autorzy - utworzyć tak znakomitą ekipę badawczą, jakiej nigdy przedtem nie udało się zebrać¹⁴⁹. Eksperyment D v o r a k stanowi niewątpliwie krok naprzód w doskonaleniu selekcji za pomocą testów, jednak skomplikowana, czasochłonna i zapewne kosztowna procedura nie przynosi efektów napawających zbytnim optymizmem. Gdyby zastosować ją w praktyce, to na podstawie uzyskanych w badaniu wyników mogłoby się okazać, że jej błąd jako predyktora odnosi się do 25% kandydatów. Najbardziej niepokojące jest to, iż przez sito selekcyjne przechodzi aż 40% osób nie sprawdzających się w pracy.

Rozważanie na temat problemów selekcji, przedstawione przeze mnie powyżej, upoważniają - jak sądzę - do wysunięcia następujących wniosków:

¹⁴⁹ D v o r a k, F o x, M e i g h, op. cit., s. 306. Autorzy wyrażają wątpliwości co do zastosowanych przez nich itemów dotyczących osobowości i zainteresowań (nie podając żadnych szczegółów dotyczących tych testów) oraz stwierdzają, że ich przydatność wymaga dodatkowych badań.

1. Obecny stan wiedzy oraz posiadane narzędzia badania cech ankieterów nie pozwalają na stworzenie takich procedur selekcji, które z wystarczającym prawdopodobieństwem orzekałyby o przydatności kandydatów do pełnienia funkcji ankietera.

2. Dalejszy rozwój wiedzy w tym zakresie wymaga systematycznych i porównywalnych badań z zastosowaniem baterii testów mierzących różne cechy kandydatów oraz ulepszonych i efektywniejszych metod oceny pracy ankieterów.

3. Niewielka efektywność procedur selekcyjnych skłania do uznania racji tych, którzy uznają, iż selekcja ankieterów powinna wiązać się w większym stopniu ze spełnianiem przez nich jasno określonych zadań, w mniejszym zaś z cechami jednostkowymi (osobniczymi).

4. W związku z powyższym, należałoby przyznać selekcji wstępnej oraz selekcji za pomocą testów rolę narzędzi eliminujących kandydatów nie spełniających kryteriów uznanych za minimum konieczne do właściwego spełniania obowiązków ankietera, zaś większe znaczenie przywiązywać do selekcji wmontowanej w proces treningu.

5. Za kryterium minimum należy uznać takie cechy, a przede wszystkim umiejętności, których nieposiadanie uniemożliwiałoby przeprowadzanie wywiadów, a więc poziom inteligencji znacznie niższy od przeciętnego, trudności werbalizacyjne, brak umiejętności czytelnego i pełnego rejestrowania wypowiedzi itp.

6. Jednocześnie należy dążyć do posiadania jak największej liczby informacji o cechach i umiejętnościach członków ekipy ankieterskiej, gdyż pozwala to na ich właściwy dobór do różnych typów badań o zróżnicowanej problematyce, przeprowadzanych z różnymi kategoriami respondentów. Wydaje mi się, a potwierdzają to poglądy wielu metodologów, iż większe znaczenie od poszukiwania cech "uniwersalnego" ankietera ma dobieranie ankieterów posiadających pewne cechy i umiejętności do konkretnych badań¹⁵⁰.

¹⁵⁰ Przykład tego typu selekcji podają M o s e r i K a l t o n, op. cit., s. 282. W Instytucie Gallupa na terenie Wielkiej Brytanii wykorzystuje się od roku 1970 komputer, który dobiera ankieterów do poszczególnych badań według rozkładu jednostek próby oraz relacji do typu, długości i wymagań czasowych w realizacji badania.

Na koniec warto zwrócić uwagę, iż znaczenie, jakie przypisuje się różnym etapom selekcji, jest zróżnicowane w zależności od stopnia ugruntowania i powszechności stosowania testów w różnych krajach. W Stanach Zjednoczonych, gdzie badania testowe są niezwykle rozpowszechnione, ich rola w selekcji kandydatów na ankieterów jest zapewne wielokrotnie większa niż np. w Polsce, gdzie popularność testów jest znacznie mniejsza.

R o z d z i a ł I V

PRZYGOTOWANIE ANKIETERÓW DO PRACY TERENOWEJ SZKOLENIE I TRENING

Problemy szkolenia i treningu ankieterów ze względu na ich znaczenie dla jakości otrzymywanych danych doczekały się niezwykle szerokiego omówienia w literaturze poświęconej udziałowi ankieterów w badaniach społecznych¹⁵¹.

Poglądy co do tego, jak przygotowywać ankieterów do pracy, a również stosowane w praktyce procedury, różnią się w zależności od koncepcji roli ankietera przyjmowanej przez badaczy, od charakteru i doświadczenia danej instytucji oraz od celu, w jakim formułuje się ekipę badawczą, jej wielkości, posiadanego doświadczenia kandydatów, ilości czasu i środków, jakimi się dysponuje, jak również celów i typu badania, trudności pytań, kategorii respondentów itp. Tak duża liczba czynników, jakie mogą wpływać na wybór określonego sposobu przygotowania ankieterów, powoduje, że stosuje się bardzo zróżnicowane procedury – od bardzo prostych, trwających kilka godzin, do niezwykle skomplikowanych i trudnych, obejmujących okres kilku tygodni.

¹⁵¹ Rozważania na temat szkolenia i treningu ankieterów oparte są na następujących pracach: Kahn, Cannel, op. cit., s. 235-251; Mosser, Kalton, op. cit., s. 287-291; P. B. Sheatsley, NORC Training and Field Procedures, [w:] Hymen, op. cit., B. Appendix, s. 361-370; Warwick, Lininger, op. cit., s. 224-229; Parten, op. cit., s. 322-336; Scheuch, op. cit., s. 158; Friedrich, Hennig, op. cit., s. 383; Roede, op. cit., s. 79-80; Noelle, op. cit., s. 174-176; Koons, op. cit., s. 3-6; S. A. Richardson, B. S. Dohrenwend, D. Klein, Interviewing, Its Forms and Functions, New York, London 1965, s. 289-291; Erbelich, Wiendieck, op. cit., s. 87-89; L. Guest, A New Training Method for Opinion Interviewers, PQQ 1954, No 18, s. 287-299.

Aby przedstawić całe bogactwo metod przygotowania ankierów do pracy, należy omówić najbardziej skomplikowaną procedurę, która, być może, w tak rozbudowanej formie nigdy nie zostanie zastosowana w praktyce. Na początek chciałbym ogólnie opisać metody przygotowania ankierów do pracy, wprowadzając jednocześnie pewne rozróżnienia terminologiczne.

Przygotowanie ankiera może służyć dwu podstawowym celom:

a) opanowaniu przez kandydatów ogólnych dyrektyw przeprowadzania wywiadów, doboru jednostek próby oraz innych czynności związanych z pełnieniem funkcji ankiera oraz z nabyciem praktycznych umiejętności w tym względzie;

b) zapoznaniu się ankiera z dyrektywami zawartymi w instrukcji do konkretnych badań oraz zastosowaniu ich w praktyce badawczej.

W związku z tym możemy wyróżnić przygotowanie ogólne - które obejmuje nowych kandydatów do ekipy badawczej, niezależnie od tego, czy jest ona formowana z myślą o jednym badaniu, czy też o stałej współpracy - oraz przygotowanie do konkretnych badań.

Jeśli w badaniu mają uczestniczyć stali członkowie ekipy, etap przygotowania ogólnego sprowadza się zazwyczaj do przypomnienia i utrwalenia posiadanej przez nich wiedzy i umiejętności. W sytuacji, gdy przygotowujemy nowych adeptów, obie te procedury przebiegają równolegle, gdyż dyrektywy dotyczące sposobu przeprowadzania konkretnych badań służą jako materiał ilustracyjny dla przygotowania ogólnego.

W procesie przygotowywania ankiera do pracy można wyróżnić dwie zasadnicze fazy: przygotowanie wstępne (initial training) oraz doskonalenie posiadanej wiedzy i umiejętności (continuing training). Faza pierwsza rozpoczyna się wraz z rozdaniem kandydatom materiałów dotyczących badań, zaś kończy w momencie przystąpienia ankierów do przeprowadzania właściwych wywiadów w terenie. Doskonalenie posiadanej wiedzy i umiejętności może dotyczyć konkretnego badania, kilku badań w ramach jednego cyklu lub stałego podnoszenia kwalifikacji w trakcie współpracy danego ankiera z jakąś placówką badawczą. W tym ostatnim ujęciu przygotowanie permanentne obejmuje wiele badań konkretnych.

1. Przygotowanie wstępne ankietera

Opiera się ono na dwóch zasadniczych metodach - szkoleniu i treningu. Szkolenie (academic training) jest nastawione przede wszystkim na przekazanie określonego zasobu wiedzy. Obejmuje ono zróżnicowane formy jej prezentowania: przedstawienie symboliczne w postaci dyrektyw instrukcji, przedstawienie obrazowe - opisy przypadków i przedstawienie czynnościowe - demonstracja cyklu działań prowadzących do osiągnięcia określonego rezultatu¹⁵². Trening ankietów (learning by experience) ma na celu uczenie i doskonalenie umiejętności prowadzenia wywiadu poprzez aktywne uczestnictwo kandydata w pełnieniu roli ankietera. Trening opiera się na zasobie informacji przekazanych i utrwalonych w procesie szkolenia. Zasadnicza różnica między tymi dwiema metodami polega na tym, iż w trakcie szkolenia kandydat występuje w roli odbiorcy przekazów, obserwatora demonstrowanych wywiadów bądź uczestnika dyskusji, natomiast w czasie treningu wykonuje on konkretne czynności związane z prowadzeniem wywiadu, występuje w roli ankietera.

Z punktu widzenia kandydata można wyróżnić trzy sposoby uczestnictwa w procesie przygotowania do pracy: przygotowanie przez samokształcenie (self learning), przygotowanie audytoryjne (auditory training) oraz przygotowanie terenowe (field training). Szkolenie ankietów odbywa się poprzez samokształcenie i częściowo poprzez przygotowanie audytoryjne, natomiast trening odbywa się początkowo w fazie audytoryjnej, później zaś opiera się na pracy w terenie¹⁵³. Samokształcenie polega na samodzielnym studiowaniu materiałów przygotowanych wcześniej przez badacza, zaś przyswojone w ten sposób informacje stanowią podstawę do przygotowania audytoryjnego.

¹⁵² Por. J. S. Bruner, W poszukiwaniu teorii nauczania, Warszawa 1974, rozdz. Uwagi do teorii nauczania, s. 74-75.

¹⁵³ Można też mówić o szkoleniu ankietera poprzez przygotowanie terenowe, wtedy gdy obserwuje on doświadczonego ankietera w trakcie przeprowadzania wywiadu. Zastosowanie takiej formy szkolenia ma, jak się wydaje, charakter incydentalny i w związku z tym sędzę, iż można ją pominąć w dalszych rozważaniach.

Faza audytoryjna obejmuje całą ekipę badawczą lub - w przypadku dużych badań - poszczególne grupy ankietatorów przygotowywane pod kierunkiem jednego czy kilku instruktorów. Szkolenie w tej fazie może być przeprowadzane w następujących formach:

a) przekazywanie przez instruktora dodatkowych informacji i omawianie tych, które zawarte były w materiałach dostarczonych kandydatowi;

b) dyskusja na temat przedstawionego materiału i wyjaśnianie wątpliwości;

c) analiza i dyskusja na temat opisu hipotetycznych przypadków (description of hypothetical case);

d) prezentacja wywiadów nagranych na taśmie magnetofonowej lub sfilmowanych (illustrative interviews) wraz z ich omówieniem i dyskusją;

e) demonstracja wywiadów przeprowadzanych "na żywo" przez instruktorów (demonstration interviews) - ich analiza i dyskusja.

Trening w fazie audytoryjnej polega na zastosowaniu techniki odgrywania ról (role playing), w której kandydaci występują na przemian w roli ankietera i respondenta lub prowadzą wywiady z instruktorem. Czasami przewiduje się trening polegający na kodowaniu przygotowanych specjalnie "odpowiedzi" według załączonej instrukcji.

Przygotowanie w terenie odbywa się zazwyczaj po fazie audytoryjnej i jest realizowane poprzez przeprowadzanie różnego typu wywiadów próbnych (trial interviews):

a) wywiady ze znajomymi lub członkami rodziny;

b) wywiadów obserwowanych przez instruktora;

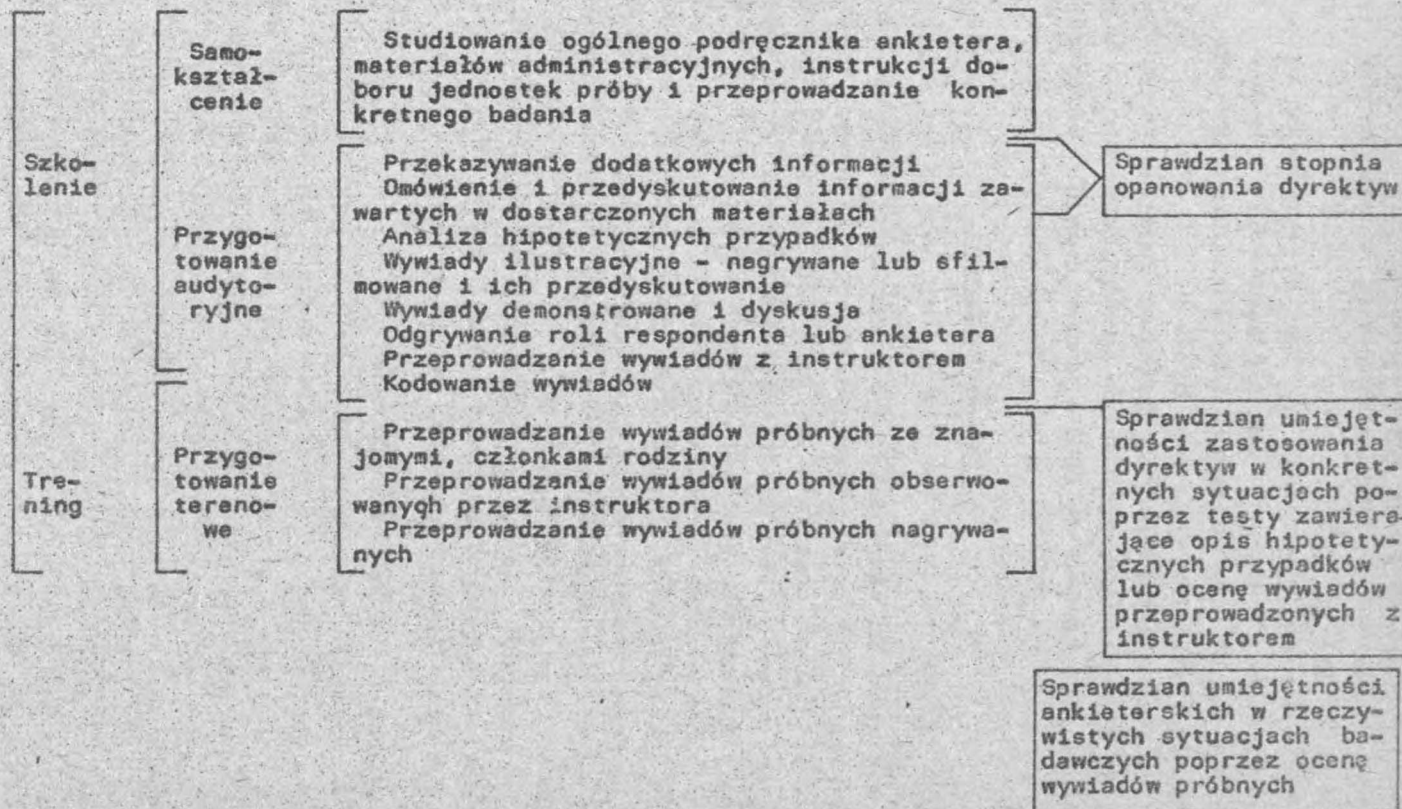
c) wywiadów nagrywanych.

Materiały z tych wywiadów są później analizowane i omawiane w celu eliminacji niepożądanych zachowań.

Przygotowanie kandydata do pełnienia roli ankietera może się więc odbywać w sposób grupowy - szkolenie i trening audytoryjny, omawianie wyników wywiadów próbnych z wieloma ankietarami na raz, bądź indywidualny - gdy instruktor dyskutuje osiągnięte wyniki z każdym ankietarem z osobna. W system przygotowania kandydatów wmontowane są zazwyczaj elementy kontroli służące dwóm zasadniczym celom: podnoszeniu kwalifikacji i jakości pracy ankietatorów oraz eliminowaniu tych, którzy nie spełniają wymagań

T a b l i c a 4

Przygotowanie wstępne ankietera



Ź r ó d ł o: Jak w tabl. 1.

stawianych przez badacza. Sposoby kontroli mogą mieć różną formę i bywają stosowane w różnych momentach całego procesu przygotowania do pracy.

Dotychczasowe rozważania na temat przygotowania wstępnego do pracy terenowej ankietera można przedstawić w formie schematu (tabl. 4), który jest raczej schematem analitycznym niż chronologicznym zapisem przebiegu tego procesu.

Chciałbym teraz omówić bardziej szczegółowo poszczególne metody i formy przygotowania ankieterów do uczestnictwa w badaniach. Zakładam, iż badanie to obejmuje nowo przyjętych kandydatów.

a. Samokształcenie

Materiały do samodzielnego przestudiowania przez kandydatów muszą zostać przygotowane wcześniej przez badaczy. Materiały te w postaci teczek ankietera są rozsyłane do poszczególnych osób bądź wręczane w trakcie pierwszego spotkania. Materiały dotyczące przygotowania ogólnego obejmują zazwyczaj:

- a) ogólną charakterystykę instytucji badawczej, celów jej badań jakie prowadzi, zasad organizacji;
- b) podręcznik ankietera (Interviewers Manual) zawierający ogólne dyrektywy prowadzenia wywiadu, doboru próby, charakterystykę badań kwestionariuszowych;
- c) dodatkowe elementy, jakie mogą być załączone do teczek, to instrukcja posługiwania się podręcznikiem, ćwiczenia dla sprawdzenia stopnia opanowania podręcznika przez samego kandydata.

Materiały do konkretnych badań to:

- a) kwestionariusz wywiadu wraz z kartami respondenta oraz innymi koniecznymi do prowadzenia wywiadu dokumentami;
- b) instrukcja przeprowadzania badań oraz posługiwania się kwestionariuszem, która składa się zazwyczaj z części ogólnej, opisującej cel badań, kategorie respondentów, ogólne dyrektywy prowadzenia wywiadów i doboru próby oraz części szczegółowej, odnoszącej się do poszczególnych pytań, gdzie przedstawia się dyrektywy obowiązujące przy ich zadawaniu, sondowaniu i zapisie oraz czasem informacje poszukiwane czy cel ich stawiania;
- c) dodatkowe materiały odnoszące się do konkretnych badań to

wzory kart nieprzeprowadzonych wywiadów, ankiety do ankietera oraz dokumenty administracyjne.

b. Szkolenie sudytoryjne

Pierwsze spotkanie z kandydatami poświęcone jest zazwyczaj następującym kwestiom:

- a) wręczenie kandydatom teczek ankietera;
- b) przedstawienie instruktora prowadzącego szkolenie oraz opiekującego się ankieterami w trakcie badania;
- c) omówienie badań społecznych, roli ankieterów itp.;
- d) omówienie konkretnych badań, ich celu, zlecaniodawcy, wykorzystania wyników;
- e) wskazówki co do sposobu korzystania z wręczonych kandydatom materiałów, opis wszystkich dokumentów, ich celu, zastosowania itp.;
- f) podanie ogólnych definicji stosowanych w instrukcji, takich jak: gospodarstwo domowe, rodzina, respondent itp.;
- g) przedstawienie systemu wynagradzania, terminów realizacji badań, itp.;
- h) ewentualna dyskusja i wyjaśnienia wątpliwości co do wcześniej przedstawionych zagadnień;
- i) polecenie przygotowania się do następnych zajęć poprzez zapoznanie się z materiałami zteczki ankietera.

Następnymi etapami szkolenia audytoryjnego są:

- a) omówienie i analiza ogólnych dyrektyw dotyczących pracy w terenie - doboru jednostek z próby, aranżacji wywiadu i jego przeprowadzania. Następnie dyskutuje się kolejno poszczególne części podręcznika, rozstrzyga kwestie niejasne, zwykle na przykładzie hipotetycznych sytuacji bądź przypadków z badań poprzednich. Po tych zajęciach może nastąpić sprawdzian stopnia opanowania dyrektyw, bądź w formie odpytywania bądź też poprzez testy opisujące rozmaite sytuacje i polecające kandydatom wskazać właściwe sposoby postępowania. Wyniki tych testów mogą służyć eliminacji tych osób, które nie są w stanie opanować dyrektyw z podręcznika lub też właściwie ich stosować. Sprawdzian taki może też mieć na celu ćwiczenie sprawności poszczególnych kandydatów. Jego wyniki omawia się indywidualnie, wskazując na nie-

właściwe postępowanie wraz z zaleceniem ponownego przeestudiowania podręcznika. Najczęściej występujące nieprawidłowości przedstawia się całej szkolonej ekipie na następnym spotkaniu, podając odpowiednie rozwiązania zgodne z dyrektywami podręcznika;

b) omówienie zasad przeprowadzania konkretnych badań oraz szczegółowych dyrektyw, celu, ewentualnie informacji poszukiwanych każdego pytania z osobna, wyjaśnienie wątpliwości; prezentacja hipotetycznych sytuacji bądź wypełnionych kwestionariuszy z wywiadów przeprowadzonych uprzednio wraz z ich analizą, wskazaniem właściwych i niewłaściwych sposobów postępowania. Następnie może być przeprowadzony podobny sprawdzian wiedzy ankierów, przy czym może on spełniać również cel ćwiczeniowy lub też służyć selekcji. Zazwyczaj, aby nie tracić zbyt wiele czasu, rezygnuje się z badań testowych po omawianiu podręcznika dla ankierów i stosuje się je tylko po zajęciach dotyczących konkretnych badań. Czasem stosuje się również "specyficzne" formy ćwiczenia sprawności w posługiwaniu się instrukcją poprzez wypełnianie kwestionariusza "wymyślonymi przez kandydata odpowiedziami osoby, którą dobrze zna"¹⁵⁴. Wydaje mi się, iż ten sposób szkolenia może wpływać na uczenie się, przez ankiera wypełniania kwestionariusza samemu, co może wywoływać tendencję do oszukiwania w trakcie prowadzenia właściwych badań;

c) dla ilustracji właściwego i niewłaściwego postępowania ankiera, zarówno w trakcie omawiania ogólnych dyrektyw podręcznika, jak i instrukcji do konkretnych badań, można stosować wywiady zarejestrowane na taśmie magnetofonowej, bądź filmowej. Mogą one stanowić dużą pomoc w procesie szkolenia, gdyż zachowania "aktorów" można tak zaprogramować, aby przedstawiały one typowe sytuacje występujące w wywiadzie, najczęściej pojawiające się trudności i sposoby ich pokonywania oraz oczywiste nieprawidłowe zachowania ankiera. Poza tym mechaniczne środki rejestracji pozwalają na wielokrotne odtwarzanie pewnych fragmentów dla lepszego ich zrozumienia i utrwalenia. Prezentacja wywiadów ilustracyjnych jest połączona z ich szczegółowym omówieniem oraz dyskusją. Poza tym kandydaci mogą oceniać zachowania ankierów z punktu widzenia ich prawidłowości, zgodności z dyrektywami, co

¹⁵⁴ Warwick, L i n i n g e r, op. cit., s. 226.

może stanowić dla instruktora dodatkowy element sprawdzający ich postępy w szkoleniu;

d) wywiady demonstrowane są przeprowadzane "na żywo" w obecności członków ekipy. Rolę ankietera i respondenta pełnią instruktorzy lub doświadczeni ankieterzy. Respondentami mogą być również osoby specjalnie zaproszone w tym celu do agencji. Istotne jest, iż kandydaci mogą obserwować quasi-rzeczywistą sytuację wywiadu, gdzie ankieter musi podejmować decyzje, podobnie jak to ma miejsce w normalnym wywiadzie. Przy takich wywiadach można również zaprogramować role aktorów, stąd jest to forma konkurencyjna w stosunku do wywiadów ilustracyjnych. Zarejestrowanie tych wywiadów i możliwość ich odtworzenia ułatwia dyskusję i analizę wywiadu. Zastosowanie wywiadów ilustracyjnych i demonstrowanych (szczególnie tych ostatnich) może stanowić podstawę dla pewnej formy treningu audytoryjnego. Kandydaci występują tylko częściowo w roli ankieterów, dokonując zapisu odpowiedzi udzielanych w trakcie tych wywiadów. Poprawność tych rejestracji może stanowić następny element oceny przydatności kandydata i służyć nabywaniu praktycznych umiejętności w tym względzie.

c. Trening audytoryjny

a) odgrywanie ról polega na tym, iż część grupy gra rolę respondenta identyfikując się ze znanymi sobie osobami i udzielając informacji ankieterom, których rolę pełnią inni członkowie grupy. Pozostali pozostają w charakterze obserwatorów. Najpierw planuje się role ankietera i respondenta, zaś wyznaczone osoby identyfikują się ze swymi rolami. Następnie przystępuje się do odgrywania ról, przy czym czas trwania sesji nie powinien być zbyt długi, aby ilość materiału nie była zbyt duża. Obserwatorzy rejestrują przykłady dobrych i złych zachowań, przy czym część z nich obserwuje głównie ankietera, część zaś - respondenta. Po zakończeniu sesji odbywa się dyskusja dotycząca następujących kwestii: jak oceniają ankieter, respondent i obserwatorzy uczestnictwo każdej z osób; dlaczego wystąpiły takie, a nie inne zachowania; szczególnie jakie pytania dodatkowe wprowadził ankieter i jak respondent reagował na nie; jakie niewłaściwe działania zastosował ankieter i jak można było ich uniknąć. Technika odgrywania ról przynosi wiele korzyści wszystkim jej u-

czestnikom. Odgrywający rolę ankierów nabywają praktycznych umiejętności prowadzenia wywiadów, zdobywają doświadczenie w sytuacji, która nie stwarza dla nich realnego zagrożenia; mają też możliwość samoobserwacji, której dokonywanie w trakcie rzeczywistej sytuacji wywiadu jest niemożliwe lub też bardzo trudne. Odgrywający rolę respondentów postrzega, kiedy ankier stosuje niewłaściwe sposoby zdobywania informacji, nie uzyskuje "potencjalnie osiągalnych" informacji, zachowuje się w sposób irytujący. Analiza własnych reakcji i bezpośrednie doświadczenie różnych działań ankiera uczula na reakcje respondenta w normalnych wywiadach. Sesje odgrywania ról powinny rozpoczynać się od najprostszych sytuacji, które można stopniowo komplikować wraz ze wzrostem doświadczenia. Aby ułatwić dyskusję, stosuje się nagrywanie wywiadów. Obserwacja kandydatów w trakcie odgrywania ról może posłużyć instruktorowi za element oceny umiejętności praktycznych:

b) odgrywanie ról, w którym jako respondent występuje instruktor lub specjalnie "zaprogramowana" osoba, jest modyfikacją poprzedniej formy treningu audytoryjnego. Mogą oni celowo komplikować sytuację w celu lepszego poznania kandydata. Z drugiej strony - taka aranżacja sytuacji treningowej może wpływać niekorzystnie na zachowania ankiera, powodując sytuację lękową, wpływającą na obniżenie jakości jego pracy;

c) kodowanie przez ankiera wypełnionych kwestionariuszy ma na celu wskazanie mu konieczności zdobywania dokładnych i kompletnych informacji. Niektórzy autorzy sądzą, iż wprowadzenie tej formy treningu kryje w sobie niebezpieczeństwo uzyskiwania wiedzy na temat sposobu fałszowania informacji, ukrywania swych błędów w przyszłości¹⁵⁵.

d) zakończeniem fazy audytoryjnej przygotowania kandydatów może być egzamin kwalifikacyjny w postaci testu bądź w formie rozmowy z instruktorem. Stanowi on wraz z oceną dokonywaną w poszczególnych fazach szkolenia i treningu podstawę do eliminacji kandydatów, którzy nie spełniają oczekiwanych wymagań, nie wykazują dostatecznej wiedzy i umiejętności praktycznych prowadzenia wywiadu.

¹⁵⁵ Mosser, Kalton, op. cit., s. 289.

d. Trening terenowy

a) wywiady próbne, przeprowadzane ze znajomymi bądź członkami rodziny, mają podobny cel jak technika odgrywania ról. Jest to kolejne przybliżenie do rzeczywistej sytuacji wywiadu. Pozwala ankieterowi na praktyczne sprawdzenie własnych umiejętności, zauważenie niedociągnięć oraz dostrzeżenie sytuacji wątpliwych, w których ma trudności z wyborem właściwej drogi postępowania. Wszystkie te problemy są dyskutowane indywidualnie z instruktorem, który przekazuje swoje uwagi oparte na analizie wypełnionego kwestionariusza;

b) wywiady próbne z zastosowaniem obserwacji przez instruktora są przeprowadzane z respondentami wylosowanymi dodatkowo w tym celu. Instruktor występuje w roli kolegi, nadzorca bądź przyjaciela, przy czym nie powinien on partycypować w wywiadzie i zwracać na siebie uwagi. Dokonuje on obserwacji w trakcie trwania wywiadu, zwracając uwagę na prawidłowość zachowania ankietera. Może on stosować specjalne narzędzia w postaci kart bądź skal szacunkowych odnoszących się np. do sondowania¹⁵⁶. Omówienie wywiadu dotyczy nieprawidłowości w zachowaniu ankietera i daje podstawę do udzielenia wskazówek: jak podnieść jakość pracy na wyższy poziom, jak rozwiązywać problemy powstałe w trakcie wywiadu. Raport z przeprowadzonej obserwacji służy ocenie praktycznych umiejętności ankietera. Stosowanie obserwacji w trakcie wywiadu jest odrzucane przez wielu autorów ze względu na niekorzystny wpływ, jaki może mieć obecność instruktora na osobę respondenta i jego zachowanie¹⁵⁷. Jest to jednak forma treningu stosowana w badaniach, o czym świadczy przykład K o o n e a, który dopuścił nawet możliwość ingerencji obserwatora, jeśli ankieter znalazł się w skrajnie trudnej sytuacji¹⁵⁸;

c) wywiady próbne nagrywane, przeprowadzane ze specjalnie w

¹⁵⁶ Przykład takich skal przedstawiają K a h n i C a n n e l, op. cit., s. 241-250. Ocena jakości sondowania na trzech skalach: akceptacji przez respondenta (podtrzymujący - neutralny - odrzucający), trafności ze względu na treść i kierunek (zniekształcający - niezniekształcający) oraz istotności (nakierowuje na przedmiot - oddala od przedmiotu na nieistotny materiał).

¹⁵⁷ P a r t e n, op. cit., s. 335, N o e l l e, op. cit., s. 92.

¹⁵⁸ K o o n e a, op. cit., s. 5.

tym celu wylosowanymi respondentami spoza próby, służą dokładnie tym samym celom co wywiady obserwowane. Eliminuje się w ten sposób wpływ osoby trzeciej w wywiadzie, wprowadza natomiast inny czynnik, mogący modyfikować sytuację, tj. magnetofon:

d) oceny umiejętności praktycznych ankieterów na podstawie treningu terenowego dotyczącego - poza przeprowadzeniem wywiadów również umiejętności doboru jednostek z próby - służą ostatecznej selekcji i utworzeniu właściwej ekipy badawczej.

Przedstawione przeze mnie metody i formy przygotowania kandydatów do pełnienia roli ankietera są niekiedy bardzo skomplikowane i piętrzą przed nimi ogromne trudności. Występują wśród nich typowe formy treningu "psychologicznego", np. technika odgrywania ról, których zwolennikami są przedstawiciele interakcyjnej koncepcji roli ankietera (K a h n i C a n n e l, W a r w i c k - L i n i n g e r). Czasochłonność i kosztowność rozbudowanych procedur powoduje, że w komercyjnych instytucjach badawczych przyjmuje się zazwyczaj ograniczony program oparty na szkoleniu i sprawdzaniu przygotowania ankieterów za pomocą testów. Szczególnie czasochłonne wydaje się być stosowanie treningu audytoryjnego oraz wywiadów próbnych z zastosowaniem obserwacji lub nagrywania. Przedstawiony przez W a r w i c k a i L i n i n g e r a program przygotowania audytoryjnego - zawierający nieomal wszystkie omówione przeze mnie formy szkolenia i treningu wraz z dwoma sprawdzianami, rozłożony na cztery sesje trwające w sumie 13 godzin - wydaje mi się mało realistyczny; np. przeprowadzenie powtórzenia materiału teoretycznego i prezentacja wywiadów ilustracyjnych oraz zastosowanie techniki odgrywania ról w trakcie jednej trzygodzinnej sesji jest chyba zadaniem niewykonalnym¹⁵⁹.

Powstaje więc problem, na ile skomplikowane procedury przygotowywania kandydatów do badań są efektywne, tzn. prowadzą do podwyższenia jakości pracy ankieterów. Aby rozstrzygnąć ten problem, przeprowadzono wiele badań eksperymentalnych. A oto niektóre z nich:

¹⁵⁹ W a r w i c k, L i n i n g e r, op. cit., s. 226.

1. Zespół *C a n t r i l a* przeprowadził eksperyment wybierając dwie porównywalne próby - po około 60 ankierów z dwu amerykańskich instytutów badawczych: National Opinion Research Center oraz American Institute of Public Opinion¹⁶⁰. Szkolenie ankierów AIPO opierało się na samokształceniu. Nie podlegali oni osobistemu nadzorowi pracowników agencji, zaś materiały do szkolenia wysyłano im pocztą. Ankierzy NORC, oprócz samokształcenia, podlegali instruktażowi instruktorów oraz przeprowadzali wywiady próbne. Aby zbadać wpływ dwu różnych procedur przygotowania stosowanych przez te agencje, skonstruowano specjalny kwestionariusz, zaś każdy z ankierów miał przeprowadzić po 10 wywiadów z respondentami dobieranymi kwotowo. Ankierów z dwu agencji dobierano parami i przydzielano im porównywalne lub takie same zestawy kwotowe. W sumie porównywano 96 zestawów wywiadów (po 48 z każdej grupy), które następnie poddano niezależnej ocenie czterech sędziów rozstrzygających, który z ankierów danej pary był lepszy oraz przyznających dodatkowo każdemu z ankierów ocenę na skali czteropunktowej. Wyniki eksperymentu wykazały, iż nie było żadnej istotnej różnicy w jakości pracy między ankierami z dwu grup. Pełna interpretacja wyników napotyka jednak na pewne ograniczenia, gdyż instruktorzy NORC stwierdzili, iż na liście badanych ankierów znaleźli się tacy, którzy de facto nie zostali poddani pełnej procedurze przygotowania. Autorzy stwierdzają w konkluzji, że jakkolwiek szkolenie "na odległość" zapewnia odpowiednią jakość pracy, to przygotowanie przez instruktorów powinno znacznie ją podwyższyć.

2. W eksperymencie *G u e s t a* brały udział 3 jednorodne pod względem cech demograficznych grupy po 20 osób, bez doświadczenia ankierskiego¹⁶¹. W grupie pierwszej odbyło się tylko tradycyjne szkolenie oparte na dyskusji kwestionariusza wywiadu. W grupie drugiej kandydaci, prócz takiego szkolenia, przeprowadzali wywiady próbne, zaś w trzeciej zastosowano dodatkowy trening polegający na kodowaniu odpowiedzi. Trzy procedury przygotowania porównano z wynikami pracy ankierów, ocenianymi na

¹⁶⁰ D. R u g g, "Trained" and "Untrained" Interviewer, [w:] *C a n t r i l*, op. cit., s. 83-98.

¹⁶¹ *G u e s t*, A New...

podstawie liczby nieprawidłowych efektów działania ankietatorów. Różnice w średniej liczbie błędów przypadającej na jednego ankietera w każdej z grup zostały przebadane pod kątem istotności za pomocą testu - t. Różnice te szły wprawdzie w przewidywanym kierunku (w grupie pierwszej popełniono 383 błędy, w drugiej 313, w trzeciej zaś 307), ale istotna była tylko różnica między grupą pierwszą, szkoloną tylko w sposób tradycyjny, a trzecią, której członkowie występowali dodatkowo w roli koderów. Nieistotność różnic może - według G u ę s t a - wynikać z małej liczebności badanych grup. Dodatkowym czynnikiem, którego wpływ nie został do końca wyjaśniony, jest długość cyklu przygotowania w każdej z grup. Być może lepsze efekty pracy ankietatorów z grupy drugiej i trzeciej związane są z tym, że były one przygotowywane do pracy cztery godziny dłużej w porównaniu z grupą pierwszą.

3. W eksperymencie przeprowadzonym przez Bureau of the Census dwie grupy ankietatorów poddano pełnemu 16-godzinnemu kursowi przygotowania, zaś dwie inne grupy przeszły kurs pięciogodzinny plus dwugodzinna sesja powtórkowa po dwu dniach pracy w terenie¹⁶². Ocenę pracy ankietatorów przeprowadzono na podstawie analizy zapisów w wypełnionych kwestionariuszach. Wyniki tych badań wykazują, że zastosowanie pełnego kursu przygotowania ankietatorów podnosi jakość informacji. Zważywszy jednak na fakt, iż jego koszty były trzy razy większe niż kursu skróconego, efektywność bardziej rozbudowanej procedury budzi pewne wątpliwości. Ponadto skrócony kurs był przygotowywany zbyt pośpiesznie i czas przeznaczony na jego odbycie nie został najlepiej wykorzystany.

Przedstawione przeze mnie wyniki badań nie dają odpowiedzi na pytanie, czy rozbudowywanie procedur przygotowawczych podnosi efektywność pracy ankietatorów. Warto zwrócić uwagę, iż w każdym z trzech eksperymentów wystąpiły jakieś czynniki zakłócające i utrudniające właściwą interpretację danych. Podobnie, jak to miało miejsce w odniesieniu do selekcji ankietatorów, nie moż-

¹⁶² Por. M. H. H a n s e n i in., Response Errors in Survey, "Journal of the American Statistical Association" 1951, No 46, cyt. za: H y m a n, op. cit., s. 266 oraz M o s e r, K a l t o n, op. cit., s. 290-291.

na stworzyć jednej recepty pozwalającej stosować określone procedury przygotowania w każdym badaniu. Wydaje mi się, że sposób przygotowania powinien być związany przede wszystkim z typem badań, do jakich przygotowuje się ankieterów, trudnością i złożonością kwestionariusza, nowością problematyki, kategorią respondentów, z jakimi będzie się prowadzić badania. Ogólną konkluzją niech będzie stwierdzenie, że im więcej wymaga się od ankietera, im trudniejsze zadania stawia się przed nim, tym więcej czasu i wysiłku należy poświęcić na jego przygotowanie, szczególnie wtedy, gdy zatrudniamy kandydatów nie posiadających żadnego lub tylko niewielkie doświadczenie w przeprowadzaniu wywiadów.

2. Doskonalenie umiejętności ankieterskich

Opiera się ono na stałej kontroli pracy ankieterów w terenie. Każdy wypełniony kwestionariusz powinien być analizowany, między innymi po to, by ocenić jakość pracy ankieterów. Stanowi to podstawę dla następujących działań podejmowanych w celu doskonalenia wiedzy i umiejętności ankieterów:

1. Indywidualne spotkania instruktora przyjmującego wywiady z każdym z ankieterów i omawianie nieprawidłowości w pracy ankieterów; wyjaśnianie każdego z takich przypadków ma służyć poprawieniu jakości pracy w następnych wywiadach. Instruktorzy mogą zalecać powtórne przeczytanie przez ankietera odpowiednich ustępów podręcznika bądź instrukcji.

2. W przypadku występowania dużej liczby nieprawidłowości u wielu ankieterów, organizuje się sesje szkoleniowe, na których omawia się te błędy, podaje właściwe sposoby rozwiązywania różnych problemów powstających w trakcie przeprowadzania wywiadów.

3. Jeśli badania odbywają się w kilku cyklach czy seriach rozłożonych w czasie, przeprowadza się dodatkowe sesje szkoleniowe mające "odświeżyć" dyrektywy instrukcji. Przygotowuje się w tym celu materiały zawierające omówienie efektów pracy ankieterów w dotychczas przeprowadzonych wywiadach, wskazuje na typowe nieprawidłowości występujące w ich działaniu.

4. Podobnym celom mogą służyć ćwiczenia w formie testów, któ-

re ankieterzy wypełniają w domu lub w trakcie sesji powtórzeniowych.

5. Ocena pracy ankieterów oraz wyniki testów służą dalszej selekcji osób nie spełniających wymagań stawianych przed ankieterami przez zatrudniającą ich instytucję. Zazwyczaj prowadzi się taką ocenę w każdym badaniu, a jej wyniki wpisuje się do indywidualnych kart każdego z ankieterów. Pozwala to na bieżąco śledzić jakość pracy każdego z nich i eliminować z ekipy osoby uzyskujące najniższe oceny, co po pewnym czasie powoduje dekompletowanie się organizacji ankieterskiej, do czego przyczynia się również "naturalna selekcja" jej członków, spowodowana różnymi czynnikami.

Problem jakości pracy ankieterów w wielu badaniach, w jakich biorą udział, wiąże się z jeszcze jedną zmienną "ankieterską", która może wpływać na wartość uzyskiwanych informacji, a mianowicie z doświadczeniem w pracy. Poglądy różnych autorów w tej materii są ze sobą sprzeczne. Jedni twierdzą, iż im ankieter bardziej doświadczony, tym gorszy; np. N o e l l e uważa, że "ankieter przed zdobyciem doświadczenia jest lepszy, a nie gorszy [...] Im dłużej ankieter pracuje, tym bardziej zmniejsza się jego wrażliwość, jego zainteresowanie człowiekiem, z którym rozmawia"¹⁶³. Z drugiej strony - uważa się, że im większe doświadczenie ankieterów, tym większe są ich umiejętności. Mówiąc o doświadczeniu, mam na myśli przede wszystkim przeprowadzanie wywiadów w różnych badaniach lub okres czasu, jaki upłynął od momentu rozpoczęcia kariery ankieterskiej. Oddzielną kwestię, którą nie będę się tutaj zajmował, stanowi liczba wywiadów przeprowadzanych przez ankieterów w ramach jednego badania. Aby zweryfikować różne sądy na temat wpływu między doświadczeniem a efektami pracy ankieterów, przeprowadzono szereg eksperymentów i analiz, między innymi we wspomnianych już badaniach K e y e s ankieterzy, którzy uczestniczyli w 25 lub więcej surveyach, osiągnęli lepsze wyniki w pracy, niż ankieterzy o mniejszym doświadczeniu.

¹⁶³ N o e l l e, op. cit., s. 170.

Niezwykle ciekawe wyniki przyniosła analiza S h e a t s l e y a, która wykazała jak zmieniają się oceny jakości pracy ankieterów wraz z przedłużaniem się okresu pozostawania w ekipie. Średnie oceny tych samych ankieterów przedstawiono w tabl. 5.

T a b l i c a 5

Zależność oceny jakości pracy ankieterów od stażu ich pracy na podstawie kilkuletniej obserwacji

Ocena	N	Czas obserwacji				
		rok				
		pierwszy	drugi	trzeci	czwarty	następne lata
Pierwszego roku przez wszystkich ankieterów	932	3,04				
Pierwszych dwóch lat przez ankieterów o ponad rocznym stażu	369	3,29	3,32			
Pierwszych trzech lat przez ankieterów o ponad 2-letnim stażu	192	3,33	3,53	3,65		
Pierwszych czterech lat przez ankieterów o ponad 3-letnim stażu	115	3,38	3,53	3,73	3,82	
Każdego roku przez ankieterów o ponad 4-letnim stażu	67	3,43	3,65	3,82	4,06	3,88

Ź r ó d ł o: H. H y m a n, Interviewing in Social Research, Chicago 1954, s. 295-297.

A oto wnioski z tego badania:

1. Oceny każdej z grup wykazują konsekwentny wzrost oceny jakości pracy wraz z upływem czasu, z pojedynczym jednak wyjątkiem w grupie pozostającej 5 lat i więcej, gdzie nastąpiło niewielkie obniżenie ocen.

2. Ankieterzy pozostający najdłużej w ekipie uzyskali najwyższe oceny za pierwszy rok. Im dłużej pozostawali w ekipie, tym wyższe mieli oceny w porównywalnych okresach czasu.

3. Ankieterzy otrzymujący niższe oceny wraz z upływem czasu wypadają z ekipy.

Dodatkowe analizy przeprowadzone przez *S h e e t s l e y a* wykazują, że:

1. Ankieterzy, którzy wypadają z ekipy po dwu latach nie podwyższają jakości swej pracy w drugim roku, a właściwie obniżają ją.

2. Wyniki w pracy osiągnięte przez ankietera na początku są dobrym predyktorem tego, jak będzie on pracował w drugim roku; stąd jeśli ankieter nie osiąga postępów w końcu pierwszego roku, to pieniądze, jakie miałyby się wydać na powtórne szkolenie i trening, lepiej wydać na przygotowanie kogoś innego od początku.

3. Najgorsi ankieterzy pozostają krótko w ekipie - 82% z nich wypada po pierwszym roku, zaś tylko 6% pozostaje dłużej niż 2 lata. Ankieterzy osiągnięci od początku najlepsze wyniki pozostają krócej niż oceniani średnio, prawdopodobnie ze względu na konkurencyjność lepiej płatnych zajęć.

4. Stwierdzono ponadto, iż ankieterzy z długim stażem w innych agencjach osiągają gorsze wyniki ze względu na trudność przystosowania się do nowych wymagań.

D u r b i n i *S t u a r t* relacjonują wyniki badań przeprowadzonych pod kierunkiem *K e n d a l l a* w Wielkiej Brytanii. Porównano osiągnięcia doświadczonych ankieterów profesjonalnych z *Government Social Survey* i Instytutu *Gallupa* (*British Institute of Public Opinion*) oraz niedoświadczonych ankieterów - studentów z *London School of Economics*. Wyniki tego porównania uwidoczniło w tabl. 6.

Jako "sukces" traktowano kwestionariusz całkowicie lub częściowo wypełniony, niezależnie od liczby wizyt. Uderzająca różnica wielkości "sukcesu" między ankieterami doświadczonymi i niedoświadczonymi była niezależna od trzech okręgów losowania i kwestionariuszy zastosowanych w badaniu oraz od wieku i płci respondentów. Warto zanotować, że dwie organizacje profesjonal-

T a b l i c a 6

Wyniki pracy ankierów profesjonalnych i niedoświadczonych
na przykładzie badań przeprowadzonych w Wielkiej Brytanii
(wyrażone w %)

Zachowania ankiera	Ankierzy profesjonalni		Ankierzy nieprofesjonalni studenci LSE***
	GSS*	Gallup**	
Sukces	83,7	81,3	69,6
Odmowa	3,8	3,2	13,5
Brak kontaktu	5,0	6,7	5,8
Rezygnacja (Gone away)	5,4	7,5	10,1
Inne	2,2	1,2	1,0
Wielkość próby	(504)	(504)	(504)

* GSS - Government Social Survey, ** Gallup - British Institute of Public Opinion, *** LSE - London School of Economics.

Źródło: J. Durbin, A. Stuart. Differences in Response Rates of Inexperienced and Experienced Interviewers, JRSS 1951, s. 173.

ne niewiele różniły się między sobą w liczbie uzyskanych wywiadów, co sugeruje, że dodatkowy trening, jakiemu poddawani byli ankierzy GSS, nie wpływał na ich efektywność w tym wycinku pracy terenowej. Autorzy sugerują w konkluzji: "... mimo że badanie demonstruje niższość studentów w uzyskiwaniu wywiadów w porównaniu z ankierami profesjonalnymi, nie mówi nam to nic o przyczynach różnic, czy też o tym jak można je usunąć. Czy jest to po prostu wynik niedoświadczenia, czy też różnice są spowodowane w części przynajmniej głębszymi przyczynami, takimi jak młodzieńcze usposobienie studentów, a może cechami osobowości ludzi idących na uniwersytety"¹⁶⁴.

¹⁶⁴ J. Durbin, A. Stuart, Differences in Response Rates of Inexperienced and Experienced Interviewers, JRSS 1951, No 114, s. 184.

Z badań amerykańskich na temat wpływu doświadczenia na efekty pracy ankieterów można wymienić:

1. Badanie C a n t r i l a, w którym porównywano jakość pracy dwu grup po 50 ankieterów. Nie stwierdzono istotnej różnicy między doświadczonymi i niedoświadczonymi ankieterami¹⁶⁵.

2. Eksperyment S m i t h a i H y m a n a, w którym wykazano między innymi, iż ankieterzy niedoświadczeni, na skutek niewystarczającego wytrebowania lub braku sumienności, wprowadzali więcej zniekształceń w kodowaniu niż ankieterzy doświadczeni. Różnice jednak nie były istotne¹⁶⁶.

3. W NORC - Denver Community Survey wykazano, iż ankieterzy doświadczeni posiadają większe umiejętności właściwego sondowania pytań niż ankieterzy niedoświadczeni.

4. W innym badaniu w Denver wykazano istotną różnicę między liczbą trafnych odpowiedzi uzyskiwaną przez ankieterów niedoświadczonych i doświadczonych (na korzyść tych ostatnich)¹⁶⁷.

T a b l i c a 7

Jakość pracy ankieterów a doświadczenie
na przykładzie badań polskich

Stopień doświadczenia	Średnia ocena pracy
Zerowy - brak udziału w badaniach	4,1
Mały - udział 1-3 badań	4,1
Średni - udział 4-7 badań	4,5
Duży - udział 8-10 badań	4,5
Bardzo duży - udział w ponad 10 badaniach	4,2

Ź r ó d ł o: M. Z ů r n, Ocena pracy ankieterów a niektóre ich cechy społeczno-demograficzne, [w:] Analizy i próby technik badawczych w socjologii, t. 4, Wrocław 1972, s. 489.

¹⁶⁵ Por. C a n t r i l, op. cit., s. 116-117.

¹⁶⁶ H. S m i t h, H. H y m a n, The Biasing Effect of Interviewer Expectations on Survey Results, PQ 1950, No 14, s. 505-506.

¹⁶⁷ H y m a n, op. cit., s. 298.

W polskich badaniach Z ü r n a porównywano jakość pracy z doświadczeniem badawczym ankietatorów podzielonych według kryterium liczby badań, w jakich uczestniczyli, na pięć grup. Wyniki tego eksperymentu przedstawiono w tabl. 7.

Jak widać, ocena ta wzrasta wraz z doświadczeniem w dwu grupach od 0 do 3 badań i od 4 do 10 badań, spada zaś u osób z największym doświadczeniem, które Z ü r n określa jako "«rutyniarzy» nie schodzących poniżej dolnej granicy dobrego poziomu, ale też i niewiele wyżej sięgających"¹⁶⁸.

Wnioski z prezentowanych przeze mnie badań są na ogół optymistyczne, tzn. od bardziej doświadczonych ankietatorów oczekiwać można lepszego działania. Doświadczenie jest dobrym predyktorem umiejętności, z pewnymi ograniczeniami w stosunku do ankietatorów bardzo doświadczonych (S h e a t e l e y i. Z ü r n). Za korzystne można też uznać, że gorsi ankietarzy szybciej wypadają z ekipy niż lepsi. Trzeba jednak pamiętać, iż powoduje to konieczność uzupełniania ekipy, co oczywiście zwiększa koszty instytucji oraz wiąże się z ryzykiem, iż nowo przyjęci kandydaci wcale nie będą lepsi od tych, którzy odpadli. Występowanie tendencji do selektywnego wypadania gorzych ankietatorów nasuwa jednak wniosek, iż warto ponieść to ryzyko mając świadomość, iż w ekipie pozostają współpracownicy o wyższych umiejętnościach.

Rozważania na temat wpływu doświadczenia na efekty pracy ankietatorów, w sposób naturalny zamykają cykl selekcji, gdyż prowadzą nas do punktu wyjścia, jakim była rekrutacja nowych kandydatów na ankietatorów.

W ostatnich trzech rozdziałach, poświęconych dyrektywom dla ankietatorów, selekcji i przygotowaniu, opisałem założenia roli oczekiwanej ankietera oraz środki i działania, jakie podejmuje się aby ankietar działał zgodnie z wymogami tej roli. W rozdziale następnym zajmę się tym, jak ankietarzy realizują te wymagania, a więc postaram się opisać, jak rzeczywiście zachowują się oni w trakcie wywiadów¹⁶⁹.

¹⁶⁸ Z ü r n, op. cit., s. 489.

¹⁶⁹ Ten zakres problemów związanych z osobą ankietera Sudman i Bradburn nazwali "the interviewer role behavior".

Część druga
PROBLEMY BŁĘDÓW ANKIETERSKICH
W WYWIADZIE KWESTIONARIUSZOWYM

R o z d z i a ł V

KONCEPCJE I DEFINICJE BŁĘDU ANKIETERSKIEGO

Problem powstawania błędów ankieterskich pojawia się, gdy rozpatrywany jest sposób, w jaki ankieter realizuje założenia roli oczekiwanej. Rozważania na ten temat utrudnia różnorodność koncepcji oraz stosowanych przy ich opisie pojęć, które nie zawsze są zdefiniowane w sposób jednoznaczny i precyzyjny. W ramach przedstawionych w literaturze koncepcji błędów ankieterskich można wyróżnić dwa zasadnicze typy pojęć: pojęcia niedyrektywne oraz pojęcia dyrektywne. Obydwa typy pojęć można zastosować na poziomie jednostkowym, a więc pojedynczej informacji lub pytania, bądź na poziomie zbiorowości.

1. Pojęcia niedyrektywne

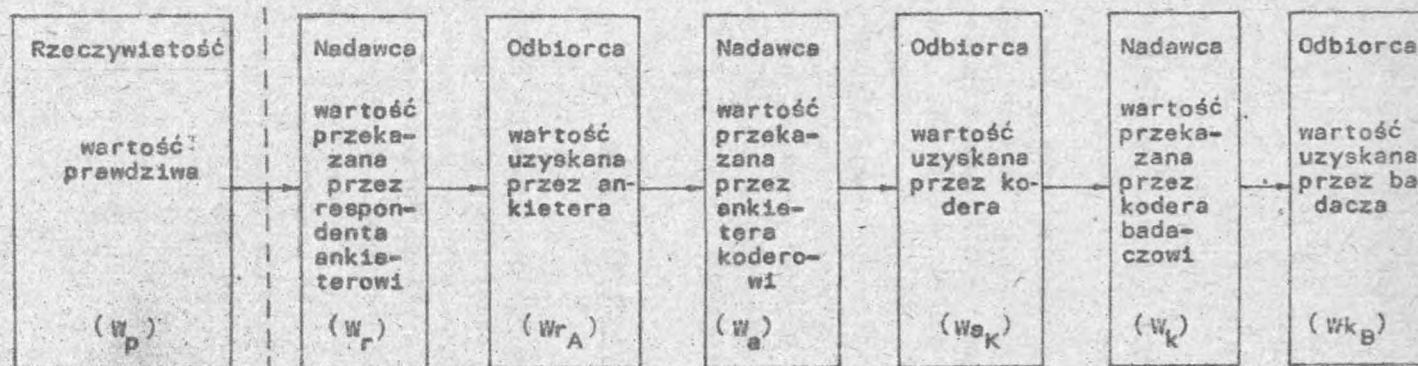
Pojęcie błędu opiera się w tym przypadku na pojęciu "wartości informacji", przy czym można skonstruować przynajmniej dwa podstawowe modele związane z różnym ujęciem owej wartości informacji. Model pierwszy zakłada istnienie jakiejś wartości prawdziwej (true value) oraz wartości informacji uzyskanej w wywiadzie (received value). Jeśli wprowadzić do tego modelu schemat komunikowania się w wywiadzie, można go przedstawić jak w tabl. 8.

Model ten opiera się na założeniu o istnieniu jakiejś wartości prawdziwej i dotyczy komunikowania się w jednej sprawie¹⁷⁰.

¹⁷⁰ Rozważania na temat modelu przyjętego przy konstruowaniu pojęcia błędu opierają się na następujących precjach: L u t y ń- s k i, Analiza..., s. 25 i n.; t e n 2 e, Pytanie..., s. 105-118.

T a b l i c a 8

Komunikowanie się w procesie badawczym
(model 1)



Źródło: Jak w tabl. 1.

Przyjęcie tego modelu pozwala zdefiniować błąd jako: (1) odchylenie czy też niezgodność między wartością prawdziwą a którąkolwiek z wartości informacji uzyskanych w procesie komunikowania się w ramach badania z zastosowaniem wywiadu; (2) niezgodność między wartościami informacji przekazywanymi w tym procesie; (3) brakiem którejkolwiek z wartości informacji w ramach tego procesu.

W związku z tym wyróżnić można następujące kategorie błędów:

$W_p - W_r$	}	błąd respondenta,
$W_p - W_{r_A}$		błędy ankietera,
$W_p - W_a$		
$W_p - W_{a_K}$	}	błędy kodera,
$W_p - W_k$		
$W_p - W_{k_B}$		błąd badacza

oraz

$W_r - W_{r_A}$	błąd w przekazie między respondentem a ankieterem,
$W_{r_A} - W_a$	błąd ankietera,
$W_a - W_{a_K}$	błąd w przekazie między ankieterem a koderem,
$W_{a_K} - W_k$	błąd kodera,
$W_k - W_{k_B}$	błąd w przekazie między koderem a badaczem.

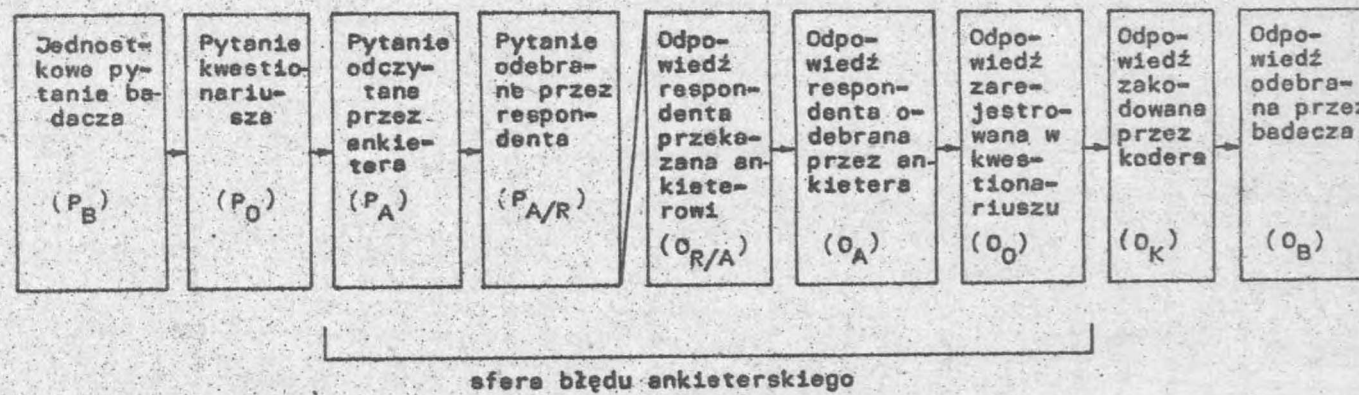
Niewątpliwymi minusami tego modelu jest niejasność pojęcia "wartości prawdziwej", szczególnie w przypadku badania postaw czy opinii. Możliwość stwierdzenia, czy wystąpił błąd opiera się na założeniu o posiadaniu doskonałej metody pozwalającej na ustalenie, jaka jest wartość prawdziwa, a więc rzeczywisty stan rzeczy w przypadku konkretnej jednostki badanej. Możliwości zastosowania pewnego weryfikatora w odniesieniu do wielu badanych zjawisk są - przy obecnym stanie naszej wiedzy - dość ograniczone, szczególnie gdy przedmiotem badania są wewnętrzne stany psychiczne, np. postawy, opinie¹⁷¹.

W modelu drugim uwzględnia się obydwa rodzaje przekazów występujących w procesie komunikowania się w trakcie wywiadu, a więc pytanie i odpowiedź oraz nadawców i odbiorców tych przekazów (patrz tabl. 9). W modelu pierwszym błąd polega na tym, iż in-

¹⁷¹ Problemy weryfikacji danych omawia szeroko artykuł J. L u t y Ń s k i e g o, Analizy weryfikacyjne w badaniach z zastosowaniem wywiadu kwestionariuszowego, ich rodzaju i możliwości, [w:] Analizy..., t. 5 [1975], s. 319-393.

T a b l i c a 9

Komunikowanie się w procesie badawczym
(model 2)



Ź r ó d ł o: Jak w tabl. 1.

formacja uzyskana przez ankietera nie pokrywa się z informacją poszukiwaną, a więc odpowiedź zarejestrowana w kwestionariuszu jest nieistotna. Podstawowym założeniem, jakie się tu przyjmuje, jest idealność narzędzia, jakim jest pytanie, które w przypadku danego respondenta przynosi informację poszukiwaną. Ponieważ na podstawie tego schematu nie można orzekać o trafności odpowiedzi respondenta, rozpatrywanie obydwu parametrów odpowiedzi uzyskanej przez danego ankietera jest możliwe tylko poprzez połączoną analizę obydwu modeli.

Stosowanie niedyrektywalnych pojęć błędu ankieterskiego w odniesieniu do poziomu jednostkowego, a więc przy danym respondencie i danej informacji czy pytaniu, ma charakter wyłącznie analityczny. Pojęcia te nie dają się zoperacjonalizować, jeśli nie przyjmie się założeń idealizacyjnych dotyczących respondenta przede wszystkim jako "idealnego informatora", doskonałości narzędzia, jakim jest pytanie kwestionariusza oraz braku jakichkolwiek czynników zakłócających sytuację wywiadu. W związku z faktem, iż założenia te zwykle nie są spełnione w rzeczywistym badaniu, wprowadzenie tych pojęć nie może stanowić podstawy do bezpośredniego stwierdzenia wystąpienia i pomiaru błędu danego ankietera na tym poziomie. Jedynym wyjątkiem jest uznanie, iż wszystkie zniekształcenia i braki informacji uzyskanych w wywiadzie są wynikiem oddziaływania ankietera. Ten punkt widzenia przypisuje się zwykle H y m a n o w i, który stwierdza, iż "ściśle rzecz biorąc, zniekształcenie ankieterskie [interviewer distortion] występuje w każdym przypadku jakiegokolwiek odchylenia od odpowiedzi «prawdziwej» ["true" response] - definiowanej w terminach celów badania - odpowiedzi uzyskanej i zarejestrowanej przez ankietera dla danego respondenta w danym pytaniu¹⁷². Termin "true response" jest - jak mi się wydaje - odpowiednikiem wartości prawdziwej informacji, natomiast sposób jej definiowania wskazuje na związek z poszukiwaną informacją stojącą za określonym pytaniem.

¹⁷² H y m a n, op. cit., s. 226. "Strictly speaking, interviewer distortion exist whenever there is any deviation from the «true» response (defined in terms of the purposes of the study) in the response elicited and recorded by the interviewer for a given respondent to a given question".

W literaturze angloamerykańskiej dla opisu tego typu błędu stosuje się termin "interviewer bias" - "znieskształcenie", wypaczenie" ankieterskie, zaś w literaturze niemieckiej jego odpowiednikiem jest termin "Interviewer-Verzerrung"¹⁷³. Niedyrektywne pojęcia błędu ankieterskiego odnoszą się, ogólnie rzecz biorąc, do efektu oddziaływania ankietera na wyniki badań w postaci uzyskania znieskształconej informacji lub jej braku przy określonych założeniach idealizacyjnych.

2. Pojęcia dyrektywne błędu ankieterskiego

Błąd ankieterski bywa czasem definiowany jako niepożądany wpływ ankietera na wyniki badań. Takie określenie wprowadza w swej pracy S c h e u c h¹⁷⁴. Z kolei K a h n i C a n n e l uważają, że "błąd ankietera (interviewer bias) stanowi ingerencja niepożądanego i nie zaplanowanego wpływu na proces wywiadu" lub też "niepożądana i nie zaplanowana interakcja w sytuacji wywiadu"¹⁷⁵. Pojęciem "negatywnego wpływu ankietera na wyniki badań" posługuje się również K. L u t y Ń s k a¹⁷⁶. W przytoczonych powyżej definicjach błędu występuje kluczowe pojęcie wpływu - niepożądanego, negatywnego i, co istotne, nie zaplanowanego. Ów wpływ został przez K. L u t y Ń s k ą, określony jako "bezpośrednie lub pośrednie oddziaływanie ankietera, jego cech zewnętrznych, psychicznych i zachowań na odpowiedzi respondentów oraz na zapis tych odpowiedzi"¹⁷⁷. Definicja ta jest całkowicie zgodna z modelem czynników znieskształcających K a h n a i C a n n e l a, i zawiera w sobie niezwykle istotne rozróżnienie między oddziaływaniem bezpośrednim i pośrednim¹⁷⁸. Rozpatrując te czynniki wpływające na wartość

¹⁷³ Por. K a h n, C a n n e l, op. cit., przyp. na s. 189: Das Interview.... Glossar zur Verdeutschung Englischer Fachausdrücke aus der Methodik der empirischen Sozialforschung, s. 361.

¹⁷⁴ S c h e u c h, op. cit., s. 155.

¹⁷⁵ K a h n, C a n n e l, op. cit., s. 59 i 195.

¹⁷⁶ L u t y Ń s k a, Ankieterzy..., s. 147-149.

¹⁷⁷ Ibidem, s. 147-148.

¹⁷⁸ K a h n, C a n n e l, op. cit., s. 193-196.

uzyskiwanych wyników, nietrudno zauważyć, że bezpośredni wpływ mogą mieć tylko zachowania ankietera oraz widoczne cechy, takie jak: płeć, wiek, rasa, wygląd zewnętrzny. Pozostałe cechy społeczno-demograficzne oraz cechy psychiczne oddziałują w sposób pośredni, gdyż mogą być inferowane przez respondenta (choć nie zawsze prawidłowo) z cech widocznych oraz zachowań. Cechy społeczno-demograficzne wpływają też na zachowanie ankietera poprzez zmienne interweniujące cech psychicznych.

Jest sprawą oczywistą, że z wymienionych czynników jedynie zachowania ankietera podlegają manipulacji w tym sensie, że mogą być sterowane przez samego ankietera, zaplanowane przez badacza, są bezpośrednio obserwowalne i można je w pełni kontrolować. Z cech widocznych tylko wygląd zewnętrzny może być kontrolowany w ograniczonym zakresie, np. poprzez sposób ubierania się, natomiast inne cechy, takie jak płeć i rasa, choć dają się obserwować, nie mogą być zmieniane, a manipulowanie nimi jest możliwe tylko poprzez dobór i selekcję ankieterów.

Pomijając na razie kwestię cech widocznych, przyjmuję iż błąd ankieterski będzie rozpatrywany tylko w kategoriach zachowań, zaś kryterium uznania danego zachowania lub zachowań za błąd stanowić będzie odpowiadający im zespół dyrektyw badacza. Dyrektywy te mogą być trojakiego rodzaju:

1. Dyrektywy zawarte w podręczniku ankietera, stanowiące podstawę przygotowania ogólnego i pracy w terenie ankieterów zatrudnionych w jakiejś placówce badawczej.
2. Dyrektywy odnoszące się do zachowań ankieterów przeprowadzających konkretne badania, zawarte w instrukcji do danego kwestionariusza wywiadu.
3. Dyrektywy zawarte w samym kwestionariuszu wywiadu, poślawnione w postaci poleceń lub symboli, np. reguły przejść między pytaniami.

Aby można było przyjąć dyrektywy różnego rodzaju za podstawę do oceny prawidłowości zachowań ankieterskich, muszą one spełniać co najmniej dwa warunki:

1. Nie może występować sprzeczność między dyrektywami, przy czym chodzi tu zarówno o to, aby wymagania badacza w konkretnym badaniu nie pozostawały w jawnej sprzeczności z tym, czego nau-

czył się ankieter w trakcie przygotowania ogólnego i co byłoby niezgodne z utrwalonymi sposobami zachowań, jak również o to, aby na skutek pomyłek i niedopatrzeń dyrektywy bezpośrednio zaangażowane w konkretnym badaniu nie były sprzeczne ze sobą.

2. Zachowanie ankietera zgodne z dyrektywami nie może prowadzić do błędów lub braków informacji, których przyczyną byłoby takie właśnie, a nie inne zachowanie. Chodzi więc o to, aby dyrektywy stawiane ankieterowi jako wzór były starannie przemyślane i sprawdzone tak, aby ich przestrzeganie nie prowadziło do obniżenia wartości wyników uzyskanych w badaniu. Przyjęcie, iż mamy do czynienia ze spójnym systemem dyrektyw dla ankieterów, stanowiącym podstawę zarówno przygotowania ogólnego, jak i opracowania instrukcji do konkretnych badań, oraz że zachowania zgodne z dyrektywami nie stanowią same w sobie przyczyny występowania błędów w uzyskiwanych wynikach badań, pozwala zdefiniować błąd ankieterski jako zachowanie odbiegające od przyjętych dyrektyw czy też odstępstwo zachowania od dyrektyw badacza. Dyrektywalne pojęcie błędu ankieterskiego wprowadza między innymi E r b e l ö h, który błędy ankieterskie (Interviewer-fehler) określa jako "całość sposobów postępowania odbiegających w sposób niekontrolowany od instrukcji"¹⁷⁹.

Posługiwanie się dyrektywalnym pojęciem błędu ankietera umożliwia operacjonalizację tego pojęcia na poziomie jednostkowym, gdyż błąd w tym ujęciu zostaje sprowadzony do kategorii zjawisk bezpośrednio obserwowalnych. Porównywanie zachowań ankieterskich z ich wzorcem w postaci zespołu odpowiadających im dyrektyw daje podstawę do oceny każdego z tych zachowań oraz uznania go za pożądane lub też niepożądane. Wymaga to jednak wyraźnego określenia, na czym polega w rzeczywistości odstępstwo jakiegoś zachowania od dyrektyw odnoszących się do niego.

Zdecydowana większość dyrektyw w instrukcji lub podręczniku ankieterskim to "dyrektywy doboru działania", a więc "zdania zalecające czy też wskazujące - w mniej lub bardziej dyrektywny sposób - pewne działania lub czynności jako prowadzące do określonych celów, przy pewnych założonych warunkach, a zalecane ze względu na określone kryteria". Można więc powiedzieć, iż

¹⁷⁹ E r b e l ö h, op. cit., s. 99.

ogólna standardowa formuła takiej dyrektywy brzmi: "Jeśli dane są: określony cel (C) i określone warunki (W) oraz kryteria (K), to powinno się działać tak a tak (D)".¹⁸⁰

Pewną część dyrektyw ankierskich można uznać za "dyrektywy doboru warunków". Są to "zdania, które zalecają dobór odpowiednich do celu i sposobu działania warunków, wyznaczonych także według pewnych kryteriów". Mówią one, iż "jeżeli dane są cele (C) i działania (D) oraz kryteria (K), to powinny być stworzone warunki (W)".¹⁸¹

Wspólnym elementem tych dwu typów dyrektyw jest dany cel oraz kryteria, jakie muszą spełniać dane działania lub warunki. Wydaje się, że każdy ze wspomnianych typów dyrektyw obejmować może zakazy, nakazy, zalecenia i przestrogi oraz dyrektywy ogólne i szczegółowe.¹⁸²

Dyrektywy dla ankierów charakteryzują się tym, iż cel, w jakim podejmuje się określone działania lub stwarza określone warunki, jest wspólny dla nich wszystkich. Można go określić jako dostarczanie badaczowi informacji pożądaných z punktu widzenia problemów badania, a więc informacji stanowiących odpowiedzi na jednostkowe pytania badacza oraz informacji prawdziwych zgodnych z rzeczywistym stanem rzeczy, występującym w przypadku danej jednostki badanej.

Określenie, na czym polega odstępstwo danego zachowania od odnoszących się do niego dyrektyw, wymaga podjęcia następujących kroków:

1. Stwierdzenia, które z dyrektyw instrukcji odnoszą się do danego zachowania.
2. Orzeczenia o każdej z nich; z jakim typem dyrektywy mamy do czynienia, biorąc pod uwagę wymienione wcześniej kryteria ich podziałów.
3. Oceny zachowania z punktu widzenia każdej z "zeangażowanych" dyrektyw.

¹⁸⁰ Por. L e n i e w i c z, op. cit., s. 37-38.

¹⁸¹ Ibidem, s. 38-39.

¹⁸² Podział dyrektyw według różnych kryteriów dokonany został w rozdz. I.

Możliwości dokonania ostatniej z tych trzech operacji są ściśle związane z przyjętą uprzednio koncepcją wywiadu wyrażoną poprzez stopień standaryzacji zachowań ankietera w trakcie przeprowadzania wywiadu. Im większy stopień swobody w regulowaniu swych zachowań pozostawiono ankieterowi, tym większa arbitralność, a co za tym idzie - możliwość niewłaściwej oceny zachowania ankietera. Ponieważ ów stopień swobody wyraża się między innymi w sile ich sformułowania, stąd łatwiej zwykle dokonać ewaluacji zachowań z punktu widzenia dyrektywy mocnej - nakazu lub zakazu - niż słabej - zalecenia czy też przestrogi. Stopień ogólności dyrektyw ankieterskich w przypadku dyrektyw doboru działania jest wyznaczany poprzez warunki, w jakich należy podejmować te działania. Warunki te są zazwyczaj funkcją zachowania się respondenta oraz typu pytania; stąd ze względu na stopień ogólności można dyrektywy ankieterskie podzielić na:

1 stopień: najogólniejsze - obowiązujące we wszystkich pytaniach kwestionariusza, niezależnie od zachowania i cech respondenta;

2 stopień: (a) obowiązujące niezależnie od zachowania lub cech respondenta, zrelatywizowane do pewnego typu pytania, np. wszystkich pytań otwartych bądź grupy pytań w kwestionariuszu wyróżnionych ze względu na jakąś ich cechę, np. pytania z karty respondenta nr 2; (b) obowiązujące we wszystkich pytaniach kwestionariusza, zrelatywizowane do pewnej kategorii zachowań lub cech respondenta, np. udzielanie odpowiedzi typu "nie rozumiem";

3 stopień: zrelatywizowane do pewnej kategorii zachowań i cech respondenta oraz do pewnego typu lub grupy pytań;

4 stopień: niezależnie od zachowań i cech respondenta, zrelatywizowane do jednego pytania;

5 stopień: zrelatywizowane do kategorii zachowań i cech respondenta i do jednego pytania.

W przedstawionym podziale występuje pojęcie "kategorii zachowań respondenta", gdyż ze względu na nieskończoną liczbę możliwych zachowań, w dyrektywach nie występują zazwyczaj opisy konkretnych zachowań respondenta (chyba, że pełnią rolę przykładów), lecz operuje się typem czy też kategorią zachowań wyróżnionych z punktu widzenia jednego lub kilku kryteriów. Ze względu na możliwość kombinowania różnych kryteriów w ramach typów i grup pytań oraz zachowań i cech respondentów można również wyróżniać

dyrektywy o różnym stopniu ogólności w obrębie drugiej, trzeciej i piątej kategorii dyrektyw.

Przedstawiony podział nie bierze pod uwagę innych elementów, które mogą pełnić rolę warunków w dyrektywach ankierskich, a więc czynników sytuacji wywiadu oraz działań, czy też ogólniej - sytuacji, w jakiej znajduje się ankier; warunkiem podjęcia jakiegoś działania może być czynność wykonana uprzednio lub jej wynik, np. "uzyskanie odpowiedzi istotnej w pytaniu x" lub pewna sytuacja, w jakiej znajduje się ankier, np. "ankier nie jest pewien, do której z kategorii zaliczyć odpowiedź respondentą". Wydaje mi się, iż uwzględnienie dodatkowych czynników, mogących określać warunki działania w trakcie wywiadu, może stanowić podstawę dla skonstruowania podobnych podziałów dyrektyw z punktu widzenia stopnia ich ogólności wyznaczanego przez te warunki.

Precyzyjność, z jaką zostały określone czynniki wyznaczające warunki działania ankiera stanowi o prawidłowości decyzji oceniającego, czy dana dyrektywa odnosi się do danego zachowania czy też nie.

Ogólnie rzecz biorąc, o możliwości oceny jakiegoś zachowania jako prawidłowego bądź nieprawidłowego, oraz o skali trudności tej oceny decydują: liczba dyrektyw odnoszących się do tego zachowania, liczba czynników wyznaczających warunki działania, uwzględnionych w każdej z dyrektyw, i precyzyjność ich sformułowania oraz siła każdej z dyrektyw.

Podział dyrektyw według czterech kryteriów (a więc typu dyrektyw, ich siły, negatywności lub pozytywności oraz stopnia ogólności) jednocześnie pozwala wyróżnić 40 rodzajów możliwych dyrektyw występujących w instrukcji. Wypisywanie ich w tym miejscu wydaje mi się niecelowe, chciałbym natomiast przeanalizować kilka różnych dyrektyw po to, by na ich podstawie wskazać, na czym polegać może odstępstwo od nich. Dyrektywy te zostały zaczerpnięte z "Podręcznika ankiera" pod redakcją Z. G o s t k o w s k i e g o¹⁸³.

D y r e k t y w a 1:

"Jeśli respondent nie zrozumiał pytania (W_1) albo odpowiada

¹⁸³ Podręcznik ankiera..., s. 32 i n.

nie na temat (W_2) lub zwleka z odpowiedzią (W_3), należy od-
czytać pytanie powtórnie powoli i wyraźnie (D)¹⁸⁴.

Dyrektywa ta wskazuje na rodzaj działania (D), jakie należy pod-
jąć, jeśli zachodzi jeden z alternatywnych warunków W_1 , W_2 lub
 W_3 . Jest to więc dyrektywa doboru działania, pozytywna, mocna, a
więc nakaz. Jest zrelatywizowana do pewnych kategorii zachowań
respondenta; zaś z tego, iż nie wskazuje się żadnej specyficz-
nej kategorii pytań, wnioskować można, iż dotyczy ona wszy-
stkich pytań; ma więc - zgodnie ze wcześniejszym ustaleniem -
drugi stopień ogólności.

Na czym może polegać odstępstwo od pozytywnej dyrektywy do-
boru działania:

1. Zaniechanie podjęcia działania, które - w świetle danej
dyrektywy - powinno mieć miejsce w danych warunkach. Z taką
sytuacją mielibyśmy do czynienia, gdyby ankieter zrezygnował z
powtórzenia pytania i przeszedł do pytania następnego.

2. Podjęcie działania nie przewidzianego przez daną dyrekty-
wę, a więc niewłaściwego przy danych warunkach. Na przykład w
omawianej sytuacji zastosowanie pytań sondujących lub wypowiedzi
motywujących respondenta do zastanowienia. Różnica między tymi
dwoma rodzajami błędów może wydawać się niejasna, gdyż zanie-
chaniu jakiegoś działania zawsze towarzyszy podjęcie innego dzia-
łania, np. zamiast powtórzyć pytanie, zadaje się pytanie na-
stępne. Analizę przeprowadza się jednak w odniesieniu do każ-
dego pytania z osobna, zaś w drugim typie błędów chodzi o za-
stąpienie działania prawidłowego, przewidzianego dyrektywą, nie-
prawidłowym, a więc wybór niewłaściwej czynności w danych wa-
runkach. W tym sensie zadanie pytania następnego i powtórzenie
danego pytania nie są dla siebie alternatywne.

3. Wybór prawidłowego działania, ale niewłaściwa jego reali-
zacja. Na przykład szybkie i niewyraźne powtórzenie pytania. W
wielu dyrektywach odnaleźć można - prócz wskazania konkretnego
działania, jakie należy podjąć - sposób jego realizacji. Jest
oczywiste, że z punktu widzenia celu można powiedzieć, że dy-
rektywa nie została zrealizowana, gdy w konkretnych warunkach W_1 ,
 W_2 lub W_3 ankieter nie powtórzył pytania powoli i wyraźnie. Jed-

¹⁸⁴ Ibidem, s. 37.

nak, jeśli oceny dokonuje się w stosunku do pojedynczego pytania, wyróżnienie sytuacji, w których ankieter zaniechał zalecanego działania, zastąpił je innym nie przewidzianym w danych warunkach bądź wykonał zalecaną czynność nieprawidłowo, wydaje mi się istotne ze względu na różne przyczyny, jakie mogły spowodować wystąpienie tych trzech sytuacji oraz odmienne skutki, jakie mogły one wywołać.

D y r e k t y w a 2:

"Zarówno czytając (W_1), jak i pokazując respondentowi kafeterię (W_2), nie można go ponaglać (D_1) ani okazywać mu zniecierpliwienia (D_2)-¹⁸⁵.

Dyrektywa ta zakazuje podejmowania działań D_1 i D_2 w warunkach W_1 lub W_2 bądź W_1 i W_2 . Jest ona zrelatywizowana do kategorii pytań z kafeterią i specyficznych czynności ankietera wiążących się z zadawaniem tych pytań, niezależnie od zachowania i cech respondenta: posiada więc drugi stopień ogólności. Odstępstwem od tej dyrektywy jest podjęcie działania zakazanego przez daną dyrektywę w danych warunkach.

Dyrektywy doboru warunków, występujące w instrukcjach dla ankieterów, zasadniczo nie odnoszą się do samych pytań, ale określają, jakie warunki powinien stworzyć ankieter, aby uzyskać informacje pożądane przez badacza, stąd odnoszą się raczej do całego wywiadu niż do konkretnego pytania, np. "wszystkie wywiady należy przeprowadzać (D) w «cztery oczy», tzn. będąc sam na sam z respondentem (W)". Odstępstwem od tej dyrektywy będzie oczywiście przeprowadzanie wywiadu w innych warunkach, a więc w obecności osób trzecich.

Z dotychczasowych rozważań na temat dyrektywalnego pojęcia błędu ankietera wynika, że błędem w tym ujęciu nie jest zachowanie samo w sobie, ale zachowanie niezgodne z jakąś dyrektywą odnoszącą się do niego. W związku z tym, zachowanie poprawne z punktu widzenia jednej dyrektywy może być uznane za błąd z punktu widzenia innej.

Na dyrektywalnym pojęciu błędu ankieterskiego oparte są wszelkie rozważania na temat nieprawidłowych zachowań ankieter-

¹⁸⁵ Ibidem. s. 32.

skich. W literaturze anglosaskiej dla określenia tego typu błędu używa się terminu "interviewer error", w tym kontekście "errors in asking questions" to błędy w zadawaniu pytań, "errors in recording answers" to błędy zapisywania odpowiedzi itp.

Możliwość wykrywania tak rozumianych błędów ankieterskich jest uzależniona od posiadania odpowiednich metod kontroli pracy ankietera w terenie, przy czym pełna ocena zachowań wymaga zarejestrowania całego wywiadu w sposób mechaniczny.

3. Związek niedyrektywalnych i dyrektywalnych pojęć błędów ankieterskich

Uznając dyrektywę badacza jako kryterium oceny działania ankietera, przyjąłem, iż jest to możliwe tylko w przypadku, jeśli działanie zgodne z tą dyrektywą nie jest samo w sobie przyczyną pojawienia się zniekształceń lub braków informacji, innymi słowy, uznałem, że dyrektywa odnosząca się do danego zachowania jest racjonalna¹⁸⁶. Podstawowym warunkiem racjonalności dyrektywy jest opieranie się na prawdziwym zdaniu teoretycznym, opisującym pewne zależności między przyczynami a ich skutkami.

Każda dyrektywa powinna więc posiadać podstawę teoretyczną w postaci twierdzenia o działaniu, które można przedstawić w sposób następujący: "Jeśli są dane takie a takie warunki i wystąpi określone działanie, to nastąpi taki to a taki skutek". Zdanie takie stanowi pierwszą przesłankę dla inferencji praktycznej jakiegóż dyrektywy. Po dołączeniu się do niej przesłanek dalszych, stwierdzających: akceptowanie danego celu, podobieństwo tego celu do skutku opisanego w pierwszym twierdzeniu, wreszcie, że działanie odpowiada pewnemu pożądanemu kryterium (np. jest wykonalne), można sformułować dyrektywny wniosek: Należy działać tak a tak".

Schemat inferencji praktycznej, w której wyjściową przesłanką jest twierdzenie o działaniu, można przedstawić następująco:

¹⁸⁶ Rozważania na temat racjonalności dyrektyw opieram na cytowanej w przyp. 182 pracy L e n i e w i c z a, op. cit., s. 76-91.

1. Jeżeli wystąpią warunki W i działanie D, to nastąpi skutek S.
2. Cel C jest podobny do skutku S.
3. Akceptuje się działanie D.
4. Działanie D spełnia kryterium K.
5. Akceptuje się kryterium K.

Dyrektywa: Powinno być działanie D.

Jak już stwierdziłem poprzednio, celem w dyrektywach ankierskich jest dostarczenie badaczowi informacji stanowiącej odpowiedź na jednostkowe pytania badacza, będącej jednocześnie informacją "prawdziwą". Związek między błędem dyrektywalnym a niedyrektywalnym określa więc relacja, jaka zachodzi między niezrealizowaniem działania wyznaczonego przez daną dyrektywę a nieuzyskaniem danego celu przy danych warunkach. Relację tę można określić analizując, czy i w jaki sposób odstępstwo konkretnego zachowania ankietera od przewidzianego w dyrektywie, wpływa na wartość uzyskanej informacji, przy założeniu, że dana dyrektywa jest racjonalna. Powstaje więc pytanie, czy dyrektywy, jakie stawia się w stosunku do działania ankieterów, spełniają rzeczywiście warunek racjonalności.

Nieracjonalność dyrektyw można rozpatrywać z wielu punktów widzenia:

1. Jeżeli dana dyrektywa jest sformułowana na podstawie fałszywego twierdzenia, działanie zalecane przez nią może być nieskuteczne, nie realizować pożądanego celu, a jeżeli nawet osiąga się zamierzony skutek, to dzieje się to przypadkowo.

2. Dyrektywa jest nieracjonalna, jeśli nie jest zgodna ze swą podstawą teoretyczną, tzn. jeśli nakazywać będzie działanie złe naśladujące to, które wystąpiło w twierdzeniu.

3. Jeśli dyrektywa jest oparta na fałszywej przesłance dotyczącej kryterium oceniającego działanie, a więc uznałoby się za najkorzystniejsze takie a takie działania dla danego celu i przy danych warunkach, a ocena byłaby nie trafna, to mogłoby to spowodować zalecenie niewłaściwego sposobu działania.

4. Nieracjonalna jest dyrektywa, w której akceptuje się pewne działanie, zaś nakazuje dobranie innego działania. Przypadki takiej niezgodności występują wtedy, gdy korzysta się z dyrek-

tyw sformułowanych przez kogoś innego i wynikają często z nieporozumienia.

5. Jeżeli działanie wskazywane przez daną dyrektywę jest faktycznie niewykonalne, to niewątpliwie nie jest ono racjonalnym zaleceniem, bo nie można z niej skorzystać.

Wydaje się, iż zdecydowana większość dyrektyw ankierskich opiera się na zdaniach typu "Dotychczas w warunkach W i przy działaniu D występował skutek S". Zdania takie orzekają o zależności między działaniem a jego skutkiem jedynie z pewnym prawdopodobieństwem. Niejednokrotnie dyrektywy dla ankierów nie są oparte na żadnej podstawie teoretycznej, są stawiane raczej intuicyjnie, niż na podstawie rozumowania biorącego pod uwagę charakter procesu, który w warunkach W i przy działaniu D prowadzi do skutku S. W tej sytuacji trudno nawet orzekać o prawdziwości lub fałszywości twierdzeń stanowiących podstawową przesłankę dla formułowania dyrektyw. Ponadto brak na gruncie socjologii dostatecznie ugruntowanych i wystarczająco uzasadnionych teoretycznie ustaleń co do sposobów prowadzenia wywiadów oraz trudności z właściwym zdefiniowaniem warunków powodują, iż wybór najkorzystniejszego działania jest często niewłaściwy. Zdarza się, że bezkrytyczne naśladowanie nie sprawdzonych uprzednio wzorów prowadzi do nieracjonalności dyrektyw. Trudności związane z antycypacją sytuacji, w jakiej może się znaleźć ankier, powodują, że działanie zalecane przez jakąś dyrektywę jest w konkretnych warunkach niewykonalne. Wszystkie wymienione ograniczenia i trudności prowadzą do następującego wniosku: Przy obecnym stanie wiedzy na temat problemów związanych z przeprowadzaniem wywiadów wiele ze stosowanych dyrektyw dla ankierów nie spełnia warunków racjonalności. Nawet jeśli uznałoby się tę konkluzję za zbyt ekstremalną, to z całą pewnością można obronić twierdzenie, że w stosunku do znacznej części, jeśli nie większości dyrektyw, dokonanie oceny z punktu widzenia ich racjonalności jest obecnie niemożliwe. Taki stan rzeczy z jednej strony utrudnia ocenę związku między błędem ankiera a wartością informacji, z drugiej zaś wymaga podejmowania systematycznych badań, których wyniki stanowiłyby podstawę do ustanowienia systemu twierdzeń umożliwiających formułowanie racjonalnych dyrektyw działania ankierów w różnych warunkach.

Relacja między błędem ankierskim a wartością informacji może być rozpatrywana przy ograniczonym kryterium racjonalności. Byłoby to pewne minimum, w którym brałoby się pod uwagę kryterium pragmatyczne obejmujące skuteczność danego działania - to, że jest ono oparte na trafnej ocenie uznającej jakieś działanie za najkorzystniejsze dla danego celu i warunków oraz jego wykonalność w danych warunkach. Przez błąd informacji rozumiem tu niezgodność wartości przekazanej przez ankiera koderowi czy też badaczowi w stosunku do wartości prawdziwej lub brak takiej wartości. Możliwe są cztery warianty takiej relacji:

1. Błąd ankiera - błąd informacji.
2. Błąd ankiera - brak błędu informacji.
3. Brak błędu ankiera - błąd informacji.
4. Brak błędu ankiera - brak błędu informacji.

Analiza tych czterech sytuacji odnosi się do poziomu jednostkowego i jest możliwa przy założeniu, iż błędy informacji nie zostały spowodowane wpływem czynników pozaankierskich. Przy tych warunkach wariant pierwszy i czwarty to warianty "czyste". Z punktu widzenia celu badania najbardziej pożądanym jest wariant czwarty, zaś najmniej - wariant pierwszy. Wystąpienie trzeciej sytuacji jest niemożliwe przy założeniu racjonalności dyrektywy. Zażycie wariantu drugiego może być wynikiem przypadku, może wskazywać na "odporność" procedury i respondenta na błędy ankierskie, co może również stanowić symptom nieracjonalności danej dyrektywy. Uchylenie założenia o braku wpływu czynników pozaankierskich na błędy informacji umożliwia zinterpretowanie wariantu trzeciego jako sytuacji, w której błąd informacji powstaje na skutek ich oddziaływania.

W rozważaniach na temat związku między błędem ankierskim a błędem informacji należy wyróżnić dwie zasadnicze kategorie błędów ankierskich:

1. Błędy powodujące powstawanie zniekształcenia informacji, a więc niezgodność między wartością prawdziwą a innymi wartościami. Błędy ankierskie mogą wpływać na zniekształcenie informacji przekazanej przez respondenta (W_r) w następujący sposób: poprzez spowodowanie wystąpienia u respondenta innej reakcji niż założona przez badacza, a mianowicie - ukierunkowanie lub nie-

właściwe ukierunkowanie odpowiedzi, uzyskanie odpowiedzi niepełnej, świadome zniekształcenie informacji przez respondenta (kategorie odpowiedzi nietrafnych) oraz doprowadzenie do świadomego uchylenia się respondenta od udzielania odpowiedzi, udzielenie odpowiedzi bez sensu, nie na temat, niejasnej (kategorie odpowiedzi nieistotnych). Zniekształcenie informacji przekazanej przez ankietę koderowi (Wa), a więc wcześniej uzyskanych od respondenta – polegać może na nadaniu jej niewłaściwego sensu, na przekazaniu informacji innej niż uzyskana, jak również na spowodowaniu, iż jest ona niejasna, bez sensu, nie na temat.

2. Błędy uniemożliwiające uzyskanie bądź przekazanie jakiegokolwiek informacji. Błędy uniemożliwiające przekazanie jakiegokolwiek informacji przez respondenta (Wr) to takie, które powodują niedojście do skutku założonej reakcji czy też uniemożliwiają respondentowi wykonanie zadania i prowadzą do braku odpowiedzi z jego strony lub, w krańcowych przypadkach, do odmowy odpowiedzi na jakieś pytanie. Osobną kategorię stanowią błędy, których wynikiem jest brak informacji o odpowiedzi respondenta, a więc wartości przekazanej koderowi (Wa).

Prawidłowość działania ankietów była rozpatrywana dotychczas z punktu widzenia dyrektyw, w których celem podejmowania tych działań było uzyskanie pożądaných przez badacza informacji. W każdym badaniu formułuje się ponadto dyrektywy, w których celem podejmowania określonych działań jest zapewnienie właściwych sposobów opracowania uzyskanych wyników, kontroli pracy ankietów, weryfikacji danych czy też prawidłowej organizacji badań. Błędy ankieterskie, polegające na odstępstwie działania ankietów od tych wszystkich dyrektyw, aczkolwiek utrudniają prowadzenie badań, mają mniejsze znaczenie dla ich powodzenia. Do takich błędów zaliczyć można np. odstępstwa od dyrektywy nakazującej zapisywać odpowiedzi atramentem lub tuszem określonego koloru, zakazującej zapisu na marginesach, nakazującej podanie dokładnego czasu trwania wywiadu itp. W związku z tym, proponuje dokonać rozróżnienia na błędy istotne i nieistotne z punktu widzenia celu, jaki został określony w dyrektywie stanowiącej podstawę do oceny danego działania jako prawidłowego lub błędnego, oraz błędy, w stosunku do których stwierdzenie, czy są one istotne czy nieistotne nie jest możliwe.

Omówienie błędów ankierskich zostało dokonane na poziomie jednostkowym, zakładając że ma się do czynienia z ustalonym układem: respondent - ankieter - badacz (badania) oraz pytanie, co można przedstawić symbolicznie jako $(R, A, B), (P)$. Prócz błędów ankierskich przy ustalonym układzie można wyróżnić błędy drugiego stopnia związane z konstruowaniem takiego układu, np. dobór niewłaściwego respondenta spoza próby badanej, naruszenie celowego przyporządkowania ankierów o określonych cechach do pewnych kategorii respondentów poprzez odstępstwo od dyrektywy zakazującej wymiany adresów, przeprowadzenie wywiadu przy wykorzystaniu wersji kwestionariusza nie przewidzianej dla danego respondenta itp. Kategoria błędów drugiego stopnia obejmuje działania niezgodne z dyrektywami, których nie da się zrelatywizować do pytania kwestionariuszowego. Stąd nietrudno zauważyć, że ogromna większość błędów istotnych należy jednocześnie do kategorii błędów rozpatrywanych przy ustalonym układzie.

4. Błędy ankierskie rozpatrywane na poziomie ponadelementarnym

Analiza błędów ankierskich na poziomie elementarnym $(R, A, B), (P)$ stanowi punkt wyjścia dla multiplikacji tego układu. Multiplikacja polega na przyjęciu pewnych wielkości tego układu jako constans i rozpatrywaniu, jak kształtuje się błąd ankierski - zarówno w sensie dyrektywalnym jak i niedyrektywalnym - jeśli będzie się mnożyć pozostałe elementy.

1. Podstawową wielkością pozwalającą na określenie niedyrektywalnego błędu ankierskiego na poziomie ponadelementarnym jest tzw. błąd brutto (gross effects). Jest to suma wszystkich przypadków odchylenia się wartości informacji uzyskanych od wartości prawdziwej¹⁸⁷. Wielkość ta może być rozpatrywana przy danym pytaniu dla jednego ankiera, grupy ankierów wyróżnionej ze względu na jakieś kryterium bądź dla wszystkich ankierów biorących udział w danym badaniu. Wielkość błędu brutto jest trud-

¹⁸⁷ Por. H y m a n, op. cit., s. 226; M o s e r, K e l-
t o n, op. cit., s. 256; L u t y Ń s k i, Analizy..., s.
338 i in.

na do oszacowania, jeśli brać pod uwagę ankietatorów jako źródło możliwych zniekształceń informacji. Oprócz konieczności zweryfikowania każdej z jednostkowych informacji uzyskanej w badaniu należy jednocześnie wyeliminować z analizy te błędy, które są wynikiem wpływu czynników pozaankieterskich. Weryfikacja taka nie jest konieczna w części odnoszącej się do braków informacji, albowiem aby oznaczyć ich liczbę, należy ocenić uzyskane materiały z punktu widzenia jednostkowych pytań badacza. Błąd brutto może być również analizowany dla wszystkich pytań i stanowi wtedy podstawę oceny pracy ankietatorów. Błąd brutto bywa czasem określany jako miara wpływu ankieterskiego. Na przykład L u t y ń s k a posługuje się pojęciem "zbiorczej miary wpływu" czy też "zbiorczego wpływu ankieterskiego w zakresie błędów", które wskazują "do ilu błędów lub braków informacji przyczynili się ankietarzy lub jakiej ich ilości nie zapobiegli"¹⁸⁸.

Samo pojęcie wpływu ankieterskiego (w literaturze anglosaskiej interviewer effect, zaś niemieckiej - Interviewer-Einfluss) jest używane w różnych znaczeniach. Według koncepcji interakcyjnej, można mówić o pozytywnym lub negatywnym wpływie ankietera na wyniki badań, natomiast w koncepcji instrumentalnej każdy wpływ ankietera jest wpływem negatywnym. Występują również rozbieżności w określaniu przedmiotu wpływu ankieterskiego. Można więc mówić o wpływie na respondenta, na interakcję w wywiadzie oraz na wyniki badań. W pierwszych dwóch przypadkach ankietar może oddziaływać na wartość informacji przekazanej mu przez respondenta, pomija się więc zniekształcenia i braki informacji powstałe na etapie rejestracji, które stanowią w sumie o wartości informacji przekazanej koderowi. Ponieważ - jak już wcześniej przyjąłem - wpływ bezpośredni na wyniki badań mają tylko zachowania ankietera oraz cechy widoczne, to przy założeniu racjonalności dyrektyw można przyjąć, iż pewnym przybliżeniem do błędu brutto jest suma niezgodności zachowań ankieterskich z owymi dyrektywami, przy czym dotyczy to tylko i wyłącznie błędów istotnych. Porównanie liczby błędów istotnych z błędem brutto przy danym pytaniu lub kilku pytaniach wyróżnionych ze względu na jakąś cechę może przynieść rozstrzygnięcie

¹⁸⁸ L u t y ń s k a, Ankietarzy..., s. 149.

problemu, na ile popełnienie błędu przez ankietera może stanowić predyktor wystąpienia zniekształcenia lub braku informacji, szczególnie wtedy, jeśli uwzględnimy w tej analizie różne typy błędów ankieterskich¹⁸⁹.

Suma błędów ankieterskich popełnionych przez jednego ankietera w jednym lub wielu badaniach jest podstawą dla dokonania indywidualnej oceny jego umiejętności. Podobny zabieg dokonany dla grup ankieterów posiadających jakąś wspólną cechę lub cechy jest warunkiem koniecznym dla prawidłowej selekcji ankieterów¹⁹⁰.

2. Drugą wielkością podstawową, służącą do pomiaru niedyrektywnego błędu ankieterskiego na poziomie ponadelementarnym, jest błąd netto (net effects), który został zdefiniowany przez H y m a n a jako "różnica między rozkładem odpowiedzi uzyskiwanych przez jednego lub wielu ankieterów na jedno lub więcej pytań od danej populacji respondentów i «prawdziwym» rozkładem odpowiedzi na to pytanie lub pytania dla tej populacji"¹⁹¹. Możliwość określenia wielkości błędu netto zależy od posiadania przez badacza informacji na temat owego "prawdziwego" rozkładu i zakłada jednocześnie konieczność losowego przydziału respondentów do ankieterów. Wystąpienie błędu netto oraz jego wielkość i kierunek wiąże się z popełnianiem przez ankieterów błędów o charakterze systematycznym, a więc takich, w których występuje stała tendencja do odchylania się wartości uzyskanej od wartości prawdziwej w określonym kierunku. W przeciwstawieniu - błędy przypadkowe, a więc losowe odchylanie się wartości uzyskanej od wartości prawdziwej, w obu kierunkach redukują się nawzajem na poziomie zbiorowości, i nie prowadzą do powstania błędu netto. Rozróżnienie między błędami systematycznymi i przypadkowymi nie może więc być dokonywane na poziomie elementarnym i dopiero stwierdzenie, czy błąd netto wystąpił czy nie pozwala określić charakter błędów jednostkowych. W literaturze poświęconej temu problemowi występuje dosyć duża swoboda w posługiwaniu się róż-

¹⁸⁹ Taki typ analizy błędu brutto (gross effects) proponuje H y m a n, op. cit., s. 226-228.

¹⁹⁰ Przykłady badań opartych na takim założeniu zostały przedstawione w rozdz. I.

¹⁹¹ H y m a n, op. cit., s. 228. Por. też M o s e r, K a l t o n, op. cit., s. 261.

nymi terminami opisującymi te dwa typy błędów. Zazwyczaj stosuje się termin interviewer bias dla oznaczenia błędu systematycznego, zaś interviewer error odpowiada błędowi przypadkowemu. Takie rozróżnienie wprowadzają między innymi K a h n i C a n n e l oraz K u n z¹⁹². Czasami opozycję tę opisują terminy systematic error versus chance error lub unbiased error, zaś w literaturze niemieckiej systematischer Fehler vs Zufallsfehler¹⁹³.

Błąd netto jako wynik wystąpienia błędów systematycznych przyjmuje różne wartości, w zależności od skali, w jakiej dokonujemy pomiaru. W przytoczonej przeze mnie definicji H y m a n a wspomina się o możliwości określenia wielkości błędu netto dla odpowiedzi na kilka pytań. Sądzę, iż taka sytuacja może mieć miejsce tylko wtedy, gdy odpowiedzi te przynoszą jedną informację, ponieważ rozważanie wielkości tego błędu może dotyczyć tylko każdej informacji z osobna na poziomie ponadelementarnym. W przypadku pomiaru przeprowadzanego w skali interwałowej lub ilorazowej, np. wysokości zarobków, błąd netto można wyrazić jako odchylenie od średniej, przy czym może on polegać na zawyżeniu tej wartości (overreporting) lub jej zaniżeniu (underreporting) w stosunku do wartości prawdziwej dla danej populacji. Dla zmiennej wyrażonej w słabszej skali, np. nominalnej, można mówić o przesunięciach w ramach rozkładu wartości zmiennej, np. zawyżenie liczby osób popierających związki zawodowe (overreporting) z jednoczesnym zaniżeniem liczby osób będących ich przeciwnikami (underreporting) lub odwrotnie.

Wielkość błędu netto można określać dla całej populacji respondentów i wszystkich ankietatorów w danym badaniu ze względu na daną informację lub dla grup ankietatorów wyróżnionych ze względu na jakąś cechę i przebadanych przez nich respondentów, a nawet dla pojedynczego ankietera, pamiętając o założeniu o lo-

¹⁹² K a h n, C a n n e l, op. cit., przyp. na s. 189; G. K u n z, Interview, [w:] Wörterbuch der Soziologie, Hrg. W. B e r n s d o r f, E. B i l l o w, Stuttgart 1969, s. 511.

¹⁹³ P o r. R. K ö n i g, Interview, [w:] Wörterbuch..., s. 361-362. C. S e l t i t z, M. J a h o d a, M. D e u t s c h, S. W. C o o k, Research Methods in Social Relation, New York 1951.

bowym przydziale ankietatorów do respondentów. Ponieważ wyznaczenie błędu netto zakłada posiadanie danych na temat "prawdziwego" rozkładu wartości informacji w danej populacji, konieczne jest zastosowanie procedur weryfikacyjnych. Jest to znacznie łatwiejsze w stosunku do faktów ekstrapolacyjnych, szczególnie wtedy, gdy możemy się posłużyć dokumentami, niż do informacji o wewnętrznych stanach psychicznych, gdzie zastosowana procedura uzyskiwania danych może utrudniać ich porównywalność.

3. O systematyczności lub przypadkowości można również mówić w odniesieniu do dyrektywalnych błędów ankieterskich, co prawda w nieco innym rozumieniu niż to ma miejsce przy błędzie netto. Może się bowiem zdarzyć, że u jakiegoś ankietera lub grupy ankietatorów wykrywa się stałą tendencję do działania niezgodnego z daną dyrektywą instrukcji w danym badaniu, co może oczywiście prowadzić do błędu netto w uzyskiwanych wynikach.

Jeśli zauważy się pewne stałe odstępstwa od jakiejś dyrektywy w wielu badaniach, to mamy do czynienia z nawykiem do popełniania błędów u ankietera lub ich grupy. Tak więc, mówiąc o systematyczności popełniania błędów ankieterskich, ma się na myśli dużą częstotliwość, z jaką się pojawiają. Aby mierzyć ową częstotliwość, stosuje się zmodyfikowaną formę błędu netto, którą można by nazwać błędem netto opartym na zróżnicowaniu (differential net effects). Jego obliczenie nie wymaga zastosowania kryterium zewnętrznego, nie odwołuje się więc do jakiegoś prawdziwego rozkładu dla danej populacji, ale polega na porównaniu rozkładu odpowiedzi uzyskanego przez danego ankietera na dane pytanie z rozkładem uzyskanym przez wszystkich ankietatorów w tym badaniu. Natomiast w odniesieniu do błędów dyrektywalnych bade się, na ile częstotliwość ich popełniania przez danego ankietera różni się od częstotliwości dla całej ekipy. Obliczenie błędu netto opartego na zróżnicowaniu jest znacznie łatwiejsze niż standardowego błędu netto, gdyż nie wymaga zastosowania kryterium zewnętrznego w przypadku błędów niedyrektywalnych. Hyman wskazuje, iż oznaczenie wielkości błędu netto jest korzystne z dwu względów. Po pierwsze, stwierdzenie, że błąd taki nie wystąpił pozwala sądzić, że korelacje w tym badaniu nie zostaną zniekształcone. "Jeśli wpływ każdego ankietera na odpowiedzi każdego respondenta jest dokładnie taki sam w

wielkości i kierunku), «dystans» między odpowiedziami dwóch jednostek byłby taki sam, jak w sytuacji, gdy obie odpowiedzi byłyby całkowicie trafne, a korelacje (które zależą od dystansu między jednostkami) nie byłyby zniekształcone». Po drugie, jeśli wiemy, że pewni ankieterzy posiadają wyższe umiejętności, tzn. popełniają mniej błędów niż inni, możliwe jest podniesienie jakości pracy całej ekipy poprzez dodatkowe szkolenie słabszych bądź ich eliminację¹⁹⁴.

4. Wielkością zbliżoną do zmodyfikowanego błędu netto jest zróżnicowanie międzyankieterskie (inter-interviewer variation). Jej wyznaczenie polega na ustaleniu, na ile rozkłady odpowiedzi uzyskane przez różnych ankieterów lub, co ważniejsze, przez ich grupy charakteryzujące się posiadaniem odmiennych cech, postaw, opinii, różnią się od siebie. Badając zróżnicowanie międzyankieterskie nie odwołujemy się więc do rozkładu uzyskanego przez wszystkich ankieterów w danym badaniu. Podobnego zabiegu można dokonywać w odniesieniu do błędów dyrektywalnych, np. wtedy, gdy celem badania jest określenie, na ile cechy ankieterów mogą stanowić predyktor ich umiejętności.

U H y m a n a wielkość określaną jako inter-interviewer variation występuje jako pewne pojęcie teoretyczne. Punktem wyjścia jego rozważań jest ustalenie, jaki byłby hipotetyczny rozkład odpowiedzi otrzymany dla danej populacji, gdyby wszyscy możliwi do pomyślenia ankieterzy (wszyscy ankieterzy z uniwersum ankieterów) przeprowadzili wywiady ze wszystkimi respondentami z tej populacji. Otrzymany w ten sposób rozkład byłby porównywalny z tym, jaki został otrzymany w wyniku przeprowadzonego badania¹⁹⁵. Porównanie takie jest wprawdzie nie do przeprowadzenia w rzeczywistości, pozwala jednak jako pewien konstrukt myślowy wejrzeć w źródła błędów, które mogą zniekształcać otrzymywane rezultaty.

Połączenie błędu brutto oraz zróżnicowania ankieterskiego stanowi wielkość wprowadzoną przez K. L u t y Ń s k ą w cytowanym uprzednio artykule, nazwaną błędem ankieterskim. Efekt

¹⁹⁴ H y m a n, op. cit., s. 231.

¹⁹⁵ Ibidem, s. 232-233.

ten to "różnica między liczebnościami braków jednostkowych informacji lub liczebnościami błędnych informacji (odpowiedzi nieistotnych i nietrafnych) otrzymanych przez różnych ankietariuszy albo ich grupy" przy założeniu losowego przydziału respondentów do ankietariuszy¹⁹⁶.

Wśród przedstawionych czterech wielkości służących opisowi błędów ankieterskich na poziomie ponadelementarnym można wyróżnić dwie - błąd brutto i netto, które wskazują na zniekształcenie informacji poprzez odwołanie się do kryterium zewnętrznego; odnoszą się więc do cechy informacji określanej jako trafność oraz dwie inne - błąd netto oparty na zróżnicowaniu oraz zróżnicowanie międzyankieterskie, opierając się na założeniu, iż różne wyniki otrzymywane przez ankietariuszy mogą świadczyć o jakimś zniekształceniu informacji. H y m a n wskazuje, że zróżnicowanie to może być określane jako zniekształcenie (bias) vs. zróżnicowanie (variance), błąd zmienny (variable error) vs. błąd stały (constant error) lub też trafność (validity) vs. rzetelność (reliability)¹⁹⁷. Niezależnie od ustaleń terminologicznych badanie wielkości opartych na zróżnicowaniu stanowi jedyną drogę wykrywania wystąpienia błędów ankieterskich w przypadku, gdy nie dysponujemy żadnym kryterium zewnętrznym pozwalającym na weryfikację uzyskanych informacji. Dlatego też są one często wykorzystywane przy określaniu przyczyn występowania błędów ankieterskich.

¹⁹⁶ L u t y Ń s k a, Ankieterzy..., s. 148. W rozważaniach autorki występuje pewna niekonsekwencja, gdyż na stronie następnej stwierdza się, że badanie efektu polega na porównywaniu rozkładów odpowiedzi respondentów otrzymanych przez różnych ankietariuszy lub ich grupy i stwierdzaniu, czy występują między nimi różnice przy założeniu losowego podziału respondentów między ankietariuszy. W tym rozumieniu byłoby to badanie zróżnicowania ankieterskiego, nie zaś efektu ankieterskiego w pierwszym ujęciu, czy też błędu netto w standardowej formie.

¹⁹⁷ H y m a n, op. cit., przyp. 55, s. 381.

R o z d z i a ł VI

ŹRÓDŁA I PRZYCZYNY WYSTĘPOWANIA BŁĘDÓW ANKIETERSKICH

Pojęcie źródeł pojawia się najczęściej wtedy, gdy analizuje się błędy niedyrektywne. W tym znaczeniu źródłami określa się czynniki wywołujące zniekształcenia i braki informacji uzyskanych za pomocą wywiadu. K a h n i C a n n e l wyróżniają trzy potencjalne źródła błędów ze strony ankieters:

1. Czynniki społeczno-demograficzne (background factors);
2. Czynniki psychologiczne (psychological factors);
3. Czynniki zachowaniowe (behavioral factors)¹⁹⁸.

M o s e r z kolei wskazuje na trzy możliwe źródła błędów odpowiedzi (response errors): cechy, opinie oraz oczekiwania ankieterów, natomiast różne zachowanie ankieterów to drogi, na jakich te błędy powstają¹⁹⁹. Do źródeł błędów wymienionych przez Mosera K. L u t y ń s k a dodaje jeszcze stosunek ankieterów do kwestionariusza, badacza i badań²⁰⁰. Jeśli porównać przedstawione tu podziały, okazuje się, że źródła w ujęciu M o s e r a i L u t y ń s k i e j mieszczą się w ramach czynników społeczno-demograficznych oraz psychologicznych K a h n a i C a n n e l a. Jak już uprzednio wspomniałem, wśród czynników wpływających na wyniki badań można wyróżnić takie, które oddziałują na nie w sposób bezpośredni, a więc zachowania i cechy widoczne ankieters, oraz w sposób pośredni – pozostałe cechy społeczno-demograficzne oraz czynniki psychologiczne. Zgodnie z przyjętą konwencją przyjmuje więc, że pojęciem źródeł bę-

¹⁹⁸ K a h n, C a n n e l, op. cit., s. 179.

¹⁹⁹ M o s e r, K a l t o n, op. cit., s. 385.

²⁰⁰ L u t y ń s k a, Ankieterzy..., s. 150.

dę się posługiwał rozważając, w jaki sposób czynniki związane z ankieterem wpływają na powstawanie zniekształceń lub braków uzyskiwanych informacji, a więc błędów niedyrektywalnych. Jeśli płaszczyzną analizy będzie występowanie błędów ankieterskich zdefiniowanych uprzednio jako odstępstwa od danych dyrektyw instrukcji, czynniki powodujące występowanie takich nieprawidłowych zachowań określać będę jako przyczyny. Tak rozumiane przyczyny można analizować z punktu widzenia układu (R, A, B), (P), co stanowi podstawę do następującego ich podziału:

I. Przyczyny niezależne bezpośrednio od osoby ankietera, jego cech, zachowań:

1. B/A - działania badacza w stosunku do ankietera

- a) związane z selekcją i doбором do badań,
- b) związane ze szkoleniem i treningiem ankieterów,
- c) związane z przygotowaniem i organizacją procesu badawczego;

2. A/R - działania respondenta w trakcie wywiadu:

3. P - działania związane z różnymi cechami pytań (trudność, drażliwość, itp.).

II. Przyczyny związane z osobą ankietera (A):

1. Stosunek ankietera do spełnianej przez siebie roli (pozostają w związku z B/A);

2. Cechy osobnicze ankietera

- a) cechy społeczno-demograficzne,
- b) cechy osobowości, charakteru, uzdolnienia;

3. Opinie, postawy, oczekiwania.

Ad I

W ramach grupy przyczyn niezależnych bezpośrednio od osoby ankietera możliwe są inne kombinacje układów, które pominąłem aby nie komplikować ponad potrzeby proponowanego podziału. I tak można kategorię przyczyn związanych z pytaniem kwestionariusza rozważać w kilku wariantach: B/P - ze względu na to, że badacz jest autorem pytań, P/R i P/A - gdyż różne cechy pytania (trudność, drażliwość związane z jego przedmiotem) rozpatruje się zazwyczaj w związku z cechami respondenta lub ankietera. Ponadto mówiąc o "badaczu" mam na myśli osoby kierujące daną placówką badawczą, osoby kierujące konkretnym badaniem, instruktorów itp., jak również samą instytucję prowadzącą badanie, stąd możliwy jest również układ B/R, gdyż sposób w jaki

respondent postrzega tę instytucję może oddziaływać na jego zachowania (sponsorship effect) i stanowić w ten sposób przyczynę występowania błędów ankieterskich.

Wprowadzone przeze mnie rozróżnienie między źródłami - czynnikami wywołującymi błędy niedyrektywne oraz przyczynami - czynnikami powodującymi występowanie błędów dyrektywnych nie ma charakteru wyłącznie formalnego, lecz zostało podyktowane istotnymi względami metodologicznymi. Pojęcie przyczyn obejmuje całość czynników oddziaływających w sposób pośredni na wyniki badań poprzez zachowania ankieterów i zostało wzbogacone ponadto o te elementy, które - choć nie wiążą się bezpośrednio z osobą ankietera - mogą wpływać na jego zachowanie. Powstaje więc pytanie, czy możliwe jest rozważanie tylko i wyłącznie przyczyn występowania błędów ankieterskich wraz z dodatkową analizą oddziaływania cech widocznych ankietera, abstrahując od źródeł zniekształceń i braków informacji. Na tak postawione pytanie trzeba udzielić odpowiedzi negatywnej z dwóch co najmniej powodów. Po pierwsze - obecny poziom rozwoju metod weryfikacyjnych oraz metod kontroli ankieterów uniemożliwia pełne i precyzyjne określenie związku, jaki zachodzi między zachowaniami ankietera a uzyskiwanymi wynikami badań. Po drugie - aktualny stan wiedzy o człowieku i procesach społecznych nie pozwala na pełne stwierdzenie, w jaki sposób cechy osobnicze, postawy, opinie, oczekiwania ankietera wpływają na jego zachowania w trakcie wywiadu oraz w jaki sposób w tych zachowaniach się przejawiają, stając się sygnałami dla reakcji respondenta. Taki stan rzeczy powoduje z jednej strony trudności w sformułowaniu wyczerpującego systemu racjonalnych dyrektyw regulujących zachowanie ankietera w wywiadzie, z drugiej zaś - praktycznie blokuje możliwość stworzenia efektywnych i operatywnych procedur służących badaniu związku wszystkich elementów procesu: cechy osobniczej, opinie, oczekiwania - zachowania ankieterów - wyniki badań - rzeczywistość będąca przedmiotem badania, pomijając fakt, iż model ten nie uwzględnia przyczyn nie związanych bezpośrednio z osobą ankietera. Tak więc, zdecydowana większość badań odnoszących się do omawianej problematyki opiera się na porównywaniu rozkładów odpowiedzi uzyskanych przez różne grupy ankieterów wyróżnione ze względu na jakąś cechę, postawę, posiadaną opinię przy założeniu losowości przydziału respondentów do ankieterów.

Badania te są przeprowadzane zazwyczaj w sytuacjach eksperymentalnych, co również wpływa na ograniczony charakter płynących z nich wniosków. Uznaje się oczywiście, że czynniki zniekształcające, a więc źródła, wpływają na uzyskane wyniki poprzez zachowania ankietatorów, jednak niemożność kontroli tych zachowań powoduje, iż rezultaty interpretuje się jako zniekształcone jeżeli wystąpi zróżnicowanie międzyankieterskie, szczególnie wtedy, gdy powstaje ono w pytaniach, których przedmiot pozostaje w związku z cechą, opinią stanowiącą kryterium podziału ankietatorów na grupy. Omawiając bardziej szczegółowo przyczyny występowania błędów ankieterskich, jest się więc zmuszonym do opierania się na wynikach badań odwołujących się do źródeł występowania błędów niedyrektywalnych. W takich sytuacjach będę się starał przynajmniej teoretycznie rozważyć, jakiego typu błędy ankieterskie mogły doprowadzić do powstania zniekształceń lub braków informacji.

1. Działania badacza jako przyczyna występowania błędów ankieterskich²⁰¹

a. Niewłaściwa selekcja ankietatorów nie spełniających kryteriów minimum stanowi poważną przyczynę błędów popełnianych w trakcie prowadzenia badań. Jest sprawą oczywistą, iż w ekipie ankieterskiej nie powinny znaleźć się osoby w wieku podeszłym lub zbyt młode, ludzie mający wadę wymowy bądź tacy, którzy nie opanowali umiejętności szybkiego i wyraźnego pisania. Zdarza się, iż badacze powodowani prywatną sympatią czy też kosztami, jakie zostały poniesione w związku z przygotowaniem kandydatów do pracy, nie eliminują z grupy ankieterskiej jednostek, które niewłaściwie realizują powierzone im funkcje. Powstaje wtedy sytuacja, w której ankietarzy popełniają błędy, gdyż zadanie, jakie mają wykonać, przerasta ich możliwości. Ponadto brak oceny i selekcji ankietatorów wpływa na obniżenie się morale ankietatorów, którzy w poczuciu bezkarności mogą w wielu przypadkach działać niezgodnie z dyrektywami instrukcji.

²⁰¹ Problemy związane z wpływem działań podejmowanych przez badacza na powstawanie błędów ankieterskich omawia na podstawie materiału empirycznego L u t y Ń s k a, Ankieterzy..., s. 161-173.

b. Jest kwestią bezsporną, iż przygotowanie ankietów do pracy, jeśli nie zostało odpowiednio zaplanowane i przeprowadzone, stanowi podstawową przyczynę występowania błędów. Jeśli ankieter nie opanował instrukcji, brak mu obycia z kwestionariuszem, nie zrozumiał lub zrozumiał niewłaściwie treść pytań, to w konsekwencji będzie on popełniał błędy w trakcie prowadzenia wywiadów. Ponadto proces przygotowania do pracy powinien właściwie wpływać nie tylko na umiejętności ankietów, ale również na ich morale - postawy w stosunku do badań i własnej pracy. W sytuacji, gdy badacz lub instruktorzy nie są odpowiednio przygotowani do prowadzenia szkolenia i treningu, nie potrafią wyjaśnić do końca wątpliwości ankietów, wskazać właściwych rozwiązań sytuacji trudnych, sami wykazują brak zainteresowania bądź lekceważenie dla badań i ich rezultatów, trudno oczekiwać, aby ankietrzy poważnie traktowali swe obowiązki i działali zgodnie z dyrektywami instrukcji. Przygotowanie do pracy powinno oddziaływać na ankietów w kierunku uświadomienia im odpowiedzialności, jaką ponoszą za wyniki badań.

c. Podstawowym elementem przygotowania procesu badawczego jest skonstruowanie kwestionariusza wywiadu. Złe rozplanowanie graficznie (zbyt mało miejsca na zapis odpowiedzi), niewyraźnie wydrukowany, zawierający pomyłki, błędne reguły przejść, staje się on potencjalną przyczyną błędów ankieterskich wynikających z przeoczenia, sprawia ogromne trudności w prowadzeniu wywiadu.

Za czynnik posiadający duże znaczenie dla powstawania błędów ankieterskich uznać należy długość kwestionariusza, a co za tym idzie - czas trwania wywiadu. Bardzo długie kwestionariusze, zawierające niejednokrotnie kilkaset pytań, wywołują niejednokrotnie zmęczenie ankietera i związaną z nim chęć skrócenia czasu trwania wywiadu, skłonność do opuszczenia pytań i rezygnowania z pogłębiania odpowiedzi oraz zwiększoną częstotliwość występowania pomyłek i przeoczeń. Między innymi w badaniu Brzozowska-Ejme i Kawki autorki stwierdziły, że połowa opuszczonych w sposób nieuzasadniony pytań przypada na końcową część wywiadu obejmującą jedną trzecią pytań²⁰².

²⁰² K. Brzozowska-Ejme, Z. Kawka, Analiza błędów pracy ankietera w wywiadzie kwestionariuszowym na

Przyczynami występowania błędów ankierskich mogą być również różne elementy organizacji badań. Zdezaktualizowane listy respondentów, błędy adresowe przyczyniają się do zniechęcenia ankierów bezskutecznie usiłujących odnaleźć swych respondentów. Ważną kwestią jest również sprawna organizacja odbierania wywiadów przez instruktorów. Jeśli ankierzy nie mogą liczyć na terminowe oddawanie wywiadów, jeśli instruktorzy nie potrafią lub nie chcą skutecznie wspierać swych podopiecznych, rodzi to różne trudności w pracy, wpływa na obniżanie motywacji do właściwego realizowania zadań.

Istotnym elementem organizacji badań, który może negatywnie oddziaływać na jakość pracy ankierów, jest liczba wywiadów przypadająca na jednego ankiera w danym badaniu oraz termin ich zrealizowania. Poglądy na ten temat są dość zróżnicowane, jednak dominuje tu przekonanie, iż liczba ta nie powinna przekraczać 15 wywiadów. Ankierzy badani przez K. L u t y ń s k ą zadeklarowali liczbę 11-15 wywiadów, realizowanych w okresie dwóch tygodni jako optymalną²⁰³.

Wielkość przydziału wywiadu jest uzależniona od wielu czynników. P a r t e n wskazuje kilka z nich, między innymi geograficzny rozkład respondentów, ich koncentrację i możliwości dojazdu, dobór i kategorie respondentów, np. czy wywiad ma być przeprowadzany z jakimkolwiek czy też konkretnym dorosłym członkiem rodziny, czy respondenci są dostępni przed południem ze względu na typ pracy oraz sposób przydzielania wywiadów, tzn. czy ankier może otrzymać następną listę zanim zrealizuje poprzednią, co pozwala na spokojne podejście do trudniejszych przypadków, ponadto duże znaczenie ma również długość kwestionariusza²⁰⁴. Ankierzy, którzy są zmuszeni do przeprowadzania zbyt dużej ilości wywiadów w krótkim terminie, są zazwyczaj zbyt zmęczeni, zarówno fizycznie jak i psychicznie, aby nawet przy najlepszych chęciach ustrzec się od popełnienia błędów. Problem ilości wywiadów przeprowadzanych przez ankiera w danym badaniu stanowił przedmiot eksperymentów relacjonowanych przez C a n-

podstawie zapisu magnetofonowego, [w:] Analizy..., t. 3, [1970], s. 113-114.

²⁰³ L u t y ń s k a, Ankierzy..., s. 166.

²⁰⁴ P a r t e n, op. cit., s. 141.

nela, Marquise i Laurenta²⁰⁵. W badaniu tym brało udział 27 doświadczonych ankierów z Bureau of Census. Otrzymywali oni w każdym tygodniu pracy różną liczbę wybranych adresów podzielonych według rejonów szpitali, z których przed badaniem zrobiono wypisy z 2000 kart pobytu pacjentów. Byli oni poinformowani, że uczestniczą w specjalnym badaniu, ale nie wyjawiono im prawdziwego celu jego przeprowadzania. Eksperyment trwał ponad trzy miesiące, a dane z wywiadu porównywano z kartami opuszczenia szpitala. W wyniku analizy wyników wykryto tendencję do zwiększania się liczby nie zgłoszonych pobytów w szpitalu wraz ze zwiększeniem się liczby przeprowadzanych wywiadów, zaś próba uzasadnienia takiego stanu rzeczy poprzez analizę różnych typów hospitalizacji okazała się bezowocna. Ankierzy nie mieli możliwości decydowania o liczbie przeprowadzanych wywiadów, gdyż przydział tygodniowy uzależniony był od liczby wybranych eks-pacjentów w okręgu lub jego części, w jakiej pracowali. Autorzy stawiają hipotezę, iż ankierzy tracili zainteresowanie i entuzjazm dla pracy wraz z liczbą przeprowadzanych wywiadów.

Drugi eksperyment polegał na porównywaniu zapisów wizyt u lekarza w ciągu dwóch tygodni przed wywiadem z danymi uzyskanymi na ten temat przez 10 niedoświadczonych ankierów w 275 rozmowach. Kandydatów poddano rozbudowanej procedurze przygotowania do pracy (z dużą ilością intensywnego treningu) trwającej trzy tygodnie. Następnie przez kolejne pięć tygodni ankierzy przeprowadzali wywiady, których liczbę oraz rozmieszczenie mogli sobie wybierać. Wyniki wskazują znaczący wzrost nie zgłoszonych wizyt w tym okresie. Odkrycie to potwierdza rezultaty z poprzedniego badania. W pierwszym z nich wartość relacji spadała systematycznie wraz ze wzrostem liczby wywiadów przeprowadzonych przez ankiera, w drugim - liczba nie zgłoszonych wizyt rosła wraz z upływem czasu. Ponieważ ankierzy byli na ogół konsekwentni w swoich wyborach dużej lub małej liczby wywiadów w każdym tygodniu, odkrycie wzrostu "underreporting" daje się również wyjaśnić poprzez spadek zainteresowania i zaangażowania an-

²⁰⁵ Cannel, Marquis, Laurent, op. cit., s. 31-36.

kieterów. Jako jeden ze sposobów wyjaśnienia, dlaczego praca ankieterów - zarówno doświadczonych jak i niedoświadczonych - pogarsza się prawie natychmiast po zakończeniu treningu, autorzy sugerują obniżanie się motywacji ankieterów do wywoływania u respondentów zaangażowanego stosunku do wywiadu. W miarę upływu czasu ankieterzy stają się mniej skrupulatni w stosowaniu technik prowadzenia wywiadu, przy czym wiąże się to bardziej z poziomem motywacji niż możliwościami realizacji zadania. Autorzy podkreślają więc ważność stałego motywowania ankieterów do sumiennego pełnienia swej roli, między innymi poprzez stały trening i kontrolę pracy w trakcie badań.

Przyczyną występowania błędów ankieterskich mogą być również niewłaściwe kryteria oceny pracy terenowej oraz zasady wynagradzania ankieterów. Może się zdarzyć, że braki informacji wynikające z faktu niemożności udzielenia odpowiedzi istotnej przez respondenta stanowią podstawę dla negatywnej oceny działalności ankietera przez niekompetentnego instruktora sterującego badaniem. Budzi to chęć podniesienia wartości wywiadu, jego informatywności. Ponadto niejasność kryteriów wynagradzania lub brak zróżnicowania stawek w zależności od jakości wywiadu może również oddziaływać niewłaściwie na motywację ankieterów do pracy.

2. Zachowania respondenta jako przyczyna błędów ankieterskich

Jednym z zadań wynikających z roli ankietera jest właściwe oddziaływanie na respondenta w celu zapewnienia jego współpracy i stworzenia właściwej sytuacji wywiadu. Bywają jednak sytuacje, w których określone i akceptowane przez badacza sposoby działania ankietera, w które angażuje on wszelkie umiejętności i poświęcenie, nie przynoszą spodziewanego efektu. Zdarza się, że respondenci zgadzając się na przeprowadzenie wywiadu, zachowują w trakcie jego trwania daleko posuniętą obojętność, wyrażającą się np. permanentnym udzielaniem odpowiedzi nieistotnych, aby zbyć itp.; wykazują poprzez sposób odpowiadania lub dodatkowe komentarze lekceważenie bądź nawet wrogość w stosunku do wywiadu lub osoby ankietera. Sytuacja taka może niekorzystnie wpływać na

stan psychiczny nawet najbardziej doświadczonego ankietera, który zaczyna popełniać błędy wynikające ze zdenerwowania trudnościami, których nie jest w stanie pokonać.

W eksperymencie American Jewish Committee przeprowadzonym w Nowym Jorku przy współpracy z NORC ankieterzy realizowali wywiady z podstawionymi respondentami, z których jeden odgrywał rolę "skrupulatnego liberała" (punctilious liberal) osoby udzielającej ambiwalentnych, trudnych do zakwalifikowania odpowiedzi, ale zachowującej się przyjaźnie w stosunku do ankietera. Drugi z respondentów działał jako "agresywny bigot" (hostile bigot), zachowywał się wrogo i podejrzliwie, zaś w przypadku trzeciego respondenta stwarzano rozmaite utrudnienia w pracy, np. służąca podejmowała się udzielać wywiadu zamiast nieobecnego pracodawcy, agresywna żona wtrącała się bez przerwy do wywiadu, wyrażając własne opinie lub respondent wyrażał duże zainteresowanie osobą ankietera, nie zwracając uwagi na same pytania, próbując "przewadzić wywiad" z ankieterem, w sposób grzeczny unikając odpowiadania na jego pytania. Eksperyment wykazał, że żaden z ankieterów nie był w stanie poradzić sobie z wrogością "agresywnego bigota", której nie mogli w żaden sposób przełamać. Tylko dziewięciu z piętnastu ankieterów biorących udział w badaniu oddało wypełnione kwestionariusze z tego wywiadu, przy czym ośmiu z nich popełniło jakieś ozustwa ankieterskie²⁰⁶.

Podobny wpływ na popełnianie błędów ankieterskich mogą mieć również zachowania respondenta nie wynikające z jego stosunku do osoby ankietera czy samego wywiadu, ale będące efektem niskiego poziomu intelektualnego badanego, który utrudnia mu lub uniemożliwia zrozumienie pytań i udzielanie odpowiedzi. Kłopoty z przeprowadzeniem wywiadu mogą prowokować mniej odpornych ankieterów do udzielania "pomocy" respondentowi, rezygnowania z zadawania pytań, o których sądzą, że tak czy inaczej nie zostaną zrozumiane przez respondenta.

W badaniu zespołu, którego byłem uczestnikiem, wśród 203 przebadanych respondentów wyróżniono dwie kontrastowe grupy -

²⁰⁶ American Jewish Committee, Department of Scientific Research, nie publ., cyt. za: H y m a n, op. cit., s. 238-242; K a h n, C a n n e l, op. cit., s. 188-189.

robotników i asystentów (wyniki tych badań nie zostały jeszcze opublikowane). Na podstawie uzyskiwanych wyników można przypuszczać, że wywiady z robotnikami stawiały przed ankietarami trudniejsze zadanie niż wywiady z asystentami. Średnia liczba błędów przypadająca na jeden wywiad z robotnikiem jest znacznie wyższa niż to ma miejsce w przypadku wywiadów z asystentami, we wszystkich analizowanych rodzajach nieprawidłowych zachowań. Należy sądzić, że zróżnicowanie w liczbie błędów, jakie popełniali ankietarzy prowadząc wywiad z tymi dwiema kategoriami respondentów, można wyjaśnić odwołując się do sposobu odpowiadania robotników i asystentów na pytania wywiadu. Mówiąc o sposobie odpowiadania, mam na myśli przede wszystkim udzielanie odpowiedzi istotnych bądź nieistotnych po pierwszym odczytaniu pytania przez ankietera. Jeśli pierwsza odpowiedź respondenta nie przynosi poszukiwanej informacji, a więc jest nieistotna, zwiększa się prawdopodobieństwo wystąpienia błędu ankieterskiego, zarówno jeśli chodzi o podjęcie czynności zmierzających do uzyskania odpowiedzi istotnej, jak również w zakresie dokonywania zapisu. W wywiadach z robotnikami procent odpowiedzi nieistotnych w stosunku do wszystkich odpowiedzi po pierwszym odczytaniu pytania przez ankietera wynosi 25,9, zaś w wywiadach z asystentami 19,8. Świadczy to o tym, iż komplikacja zadania ankietera w wywiadach z robotnikami występowała częściej niż w wywiadach z asystentami, co mogło stanowić przyczynę występowania większej liczby nieprawidłowych zachowań ankieterskich.

Podział badanej zbiorowości według kryterium zawodu wiązał się dość ściśle z poziomem wykształcenia respondentów. Warto może wspomnieć, iż przeciętna liczba błędów przypadająca na jeden wywiad u robotników o najniższym poziomie wykształcenia, a więc nieukończonym lub ukończonym podstawowym, jest wyższa niż dla całej kategorii robotników. Porównanie przeciętnych liczb błędów w jednym wywiadzie prowadzonym z respondentami o najniższym poziomie wykształcenia z asystentami legitymującymi się wykształceniem wyższym pozwala stwierdzić, że przy niektórych rodzajach błędów są one niemal trzy razy wyższe.

Można więc stwierdzić, iż uzyskane wyniki potwierdzają związek między pewnymi cechami respondentów a jakością pracy ankietarów. W tych wywiadach, które są prowadzone z osobami o niższym wykształceniu, wykazującymi kłopoty z rozumieniem pytań u-

działającymi więcej odpowiedzi nieistotnych, zwiększa się liczbę popełnianych błędów zarówno w sferze komunikacji między respondentem a ankierem, jak i w zakresie zapisywania odpowiedzi udzielonych przez badanego.

Przy okazji omawiania zachowań respondenta jako przyczyny popełniania błędów ankierskich warto wspomnieć o różnych czynnikach sytuacyjnych, które sprzyjają nieprawidłowym zachowaniom osoby prowadzącej wywiad. O jednym z nich była mowa przy okazji opisywania eksperymentu AJC, mianowicie nie dającej się wyeliminować ingerencji osób trzecich w tok prowadzenia wywiadu. Ponadto jako przyczyny występowania błędów ankiera można uznać inne czynniki zakłócające sytuację wywiadu, a więc hałas, płacz dzieci, inne niekorzystne warunki do prowadzenia wywiadu, oraz wiele stanów rzeczy bądź zdarzeń, których wystąpienie jest trudne do przewidzenia, a przez to niemożliwe do wyeliminowania.

3. Specyficzne cechy pytania jako przyczyna błędów ankierskich

Sposób formułowania pytania sam w sobie może prowadzić do braków lub zniekształceń informacji poszukiwanych powstających nawet wtedy, gdy ankier przestrzega wszystkich odnoszących się do niego dyrektyw. Z drugiej strony, pewne specyficzne właściwości pytań mogą przyczyniać się do powstawania błędów ankierskich. Jedną z nich jest trudność zadania, jakie stawia przed ankierem dane pytanie. Może to być długie i skomplikowane sformułowanie sprzyjające pomyłkom przy jego odczytywaniu lub konieczność zaliczania odpowiedzi do właściwej kategorii w pytaniu otwartym z zapisem kategoryzującym²⁰⁷. Na ogół uważa się, że znacznie trudniejsze zadanie stawiają przed ankierem pytania otwarte niż zamknięte. Jest to związane przede wszystkim z koniecznością formułowania pytań sondujących, szczególnie wtedy, gdy brak precyzyjnego kryterium pozwalającego określić wystarczający zakres informacji poszukiwanej przez badacza oraz gdy

²⁰⁷ Por. F i s h e r, op. cit., s. 391-411, cyt. za: E r b a l l o h, op. cit., s. 59; C a n n e l, M a r q u i s, L a u r e n t, op. cit., s. 27-28.

ankieter nie jest w stanie dokonać rozróżnienia między odpowiedzią istotną i nieistotną²⁰⁸.

W badaniu, którego byłem współautorem, stwierdzono, iż ankieterzy popełnili błędy w 42,3% zadanych i nagranych pytań otwartych i w 22,3% pytań zamkniętych. Fakt ten wskazuje wyraźnie, iż przestrzeganie dyrektyw w pytaniach otwartych napotyka na znacznie większe trudności niż ma to miejsce w pytaniach zamkniętych. Jednocześnie występują istotne odchylenia w częstotliwości pojawiania się błędów w różnych typach pytań zamkniętych. Najtrudniejsze wydają się być pytania ze skalą lub kafeterią. Błędy ankieterskie pojawiły się w 29,8% tych pytań. Znacznie rzadziej popełniane są błędy w pytaniach dopełnienia - 16,0%, natomiast najmniejsze kłopoty sprawiają ankieterom pytania rozstrzygnięcia, gdzie błędy wystąpiły w 12,8% tego typu pytań. Częstotliwość występowania błędów ankieterskich w różnych typach pytań może w znacznym stopniu wiązać się ze sposobem odpowiadania na nie przez respondentów. Różne typy pytań stawiają przed respondentami odmienne zadania i stwarzają określone trudności w ich rozumieniu, a tym samym udzieleniu odpowiedzi przynoszących poszukiwane informacje.

Prawdopodobieństwo popełnienia błędu wzrasta wtedy, gdy ankieter ma do pokonania trudności, z którymi się jeszcze nie zetknął. Występowanie błędów może też być spowodowane drażliwością pytania, a właściwie przewidywaniem przez ankietera, iż zadanie jakiegoś pytania może go postawić w niekorzystnej sytuacji wobec respondentów, że może naruszyć pozytywną relację między nimi. Przewidywania te nie muszą oczywiście zawsze być uzasadnione, jednak sam fakt odczuwania przez ankietera skrępowania przy zadawaniu pytań, szczególnie wtedy, gdy opiera się ono na jego przeszłych doświadczeniach, może prowadzić do opuszczenia pytań, ich przeformułowywania w celu uniknięcia sytuacji drażliwych²⁰⁹.

²⁰⁸ Por. T. L. D e k o n i n g, Interviewer and Respondent Interaction in the Household Interview, Doctoral Dissertation The University of Michigan 1969, cyt. za: C a n n e l, M a r q u i s, L a u r e n t, op. cit., s. 26; B r z o z o w s k a-E j m e, K a w k a, op. cit., s. 113-114.

²⁰⁹ Por. L u t y Ń s k a, Ankieterzy..., s. 159.

Jest sprawą oczywistą, iż aby spełnić zapotrzebowania badawcze, jest czasem konieczne wprowadzenie do kwestionariusza pytań stawiających przed ankietą trudne zadanie lub takich, których zadawanie może być dla niego kłopotliwe. Jeśli owa trudność i drażliwość przybiera rozmiary ekstremalne, gdy w procesie szkolenia i treningu nie zwróci się na takie pytania szczególnej uwagi, wtedy mogą one stać się przyczyną popełnienia przez ankietę wielu błędów prowadzących do braków lub zniekształceń informacji.

Ad 2.

1. Niewłaściwy stosunek ankietę do spełnianej przez siebie roli

Przyjmuje się na ogół, że zainteresowanie wyłącznie materialną korzyścią wynikającą z przeprowadzonych wywiadów drastycznie obniża morale ankietę i motywację do rzetelnego wypełniania nałożonych nań obowiązków. W badaniach Krystyny Lutyńskiej 90% ankietę stwierdziło, iż głównym motywem podejmowania pracy była i jest chęć zarobienia pieniędzy²¹⁰. Natomiast w eksperymencie Sitka tylko 7,4% podało motywację finansową jako jedyny powód zgłoszenia swej kandydatury na ankietę, zaś u 40,3% chęć osiągania korzyści materialnych towarzyszy motywom poznawczo-prestiżowym²¹¹. Znaczna różnica między optymistycznymi wnioskami Sitka oraz wynikami badań Lutyńskiej jest spowodowana po części tym, że kandydaci na ankietę mogli ukrywać swe prawdziwe motywy, przewidując, iż ich zadeklarowanie mogłoby ich stawiać w niekorzystnym świetle, podczas gdy ankietę badani przez Lutyńską, legitymujący się pewnym stażem, podawali swe prawdziwe poglądy, wiedząc (o czym zapewnia autorka badań), iż nie wpłynie to w żaden sposób na ich dalszą karierę. Możliwe jest również, iż różnice w wynikach badań są spowodowane niekorzystną ewolucją, jaką przechodzą ankietę w trakcie pracy w instytucjach badawczych, stając się

²¹⁰ Ibidem, s. 154.

²¹¹ Sitka, op. cit., s. 87-88.

z "zainteresowanych entuzjastów" rozczarowanymi i znudzonymi chałturnikami²¹².

Do podobnych wniosków dochodzi R o t h analizując nastawienie do pracy wśród ankietowanych amerykańskich w porównaniu z pracownikami przemysłu. Stwierdza on, że nie ma żadnego powodu, aby sądzić, iż osoby zaangażowane przez instytucje badawcze będą zachowywać się inaczej niż te, które są zatrudnione w przemyśle. Chcą oni zarobić tak dużo jak tylko jest to możliwe i mogą zniekształcać swe karty pracy, zawyżając ilość czasu, jaką poświęcają na wykonywanie swych obowiązków, ale nie to jest - zdaniem autora - najważniejsze. Dążą oni również do unikania trudnych, drażliwych, niewygodnych sytuacji, jak też działań pochłaniających czas, nie mających dla nich żadnego sensu (w związku z tym unikają zadawania pewnych pytań z kwestionariusza). Jednocześnie chcą zrobić dobre wrażenie na instruktorach, przynajmniej na tyle, aby uzyskany przez nich materiał został zaakceptowany i aby nie zostali wyeliminowani z ekipy. Stąd modyfikują oni lub fabrykują część danych, aby dać swym przełożonym to, czego według ich przewidywań od nich się oczekuje. Ponadto R o t h stwierdza, iż nawet ci, którzy wystartowali z przekonaniem, że wypełniają ważne zadanie, które powinno być realizowane zgodnie z zasadami etyki zawodowej, w końcu zdają sobie sprawę, że ich sugestie i krytycyzm są ignorowane, ich prace badawcze nie przyczynia się do kreowania czegoś nowego, że nie mają pojęcia o końcowym efekcie swego działania, krótko mówiąc, że zostali zaangażowani do wykonania za kogoś "brudnej roboty". Jeśli ankietarzy dojdą do takiego przekonania, przestaną martwić się o to, aby być dokładnymi, solidnymi czy precyzyjnymi, będą pomijać szczegóły, aby oszczędzić czas i energię, fabrykować część swych raportów, nie będą angażować się w nic co nie przynosi korzyści materialnych. R o t h konkluduje, iż zarówno u pracowników przemysłu, jak i u pracowników badawczych występuje brak zainteresowania pracą, gdyż "produkt końcowy" nie jest "ich produktem", stąd wykonują oni swe zadanie tak, aby "produkt był", niezależnie od jego jakości, szczególnie wtedy, gdy ich działanie stanowi operację cząstkową w całym procesie.

²¹² L u t y ŋ s k a, Ankietarzy..., s. 154.

Różnica polega na tym, że w przemyśle produkt końcowy musi działać, natomiast w badaniach społecznych jest on niezwykle złożony, zaś samo badanie pozbawione standardów właściwego postępowania, stąd trudno powiedzieć czy "działa" on czy nie²¹³.

Stosunek ankietera do pełnionej przez siebie roli jest wyjątkową nastawieniem, z jakim przystępuje do pracy w tym charakterze, oraz doświadczeń wyniesionych z uczestnictwa w kolejnych badaniach. Stąd niewłaściwe przygotowanie procesu badawczego, szkolenia i treningu wpływa negatywnie na morale ankieterów, prowadząc do obniżenia jakości ich pracy.

2. Cechy osobnicze jako przyczyny błędów ankieterskich

a. Cechy społeczno-demograficzne ankietera stanowią rodzaj podłoża, w którym korzenia mają indywidualne postawy, opinie czy spostrzeżenia. Stopień, w jakim wiek jednostki determinuje jej postawy w stosunku do wielu przedmiotów, jest tak powszechnie znany, iż nie wymaga specjalnego udokumentowania. Podobnie wykształcenie, płeć, religia czy rasa odgrywają dużą rolę w uwarunkowaniu cech psychologicznych ankieters. Mówiąc o tych cechach jako przyczynach błędów, pomijam fakt, iż mogą one oddziaływać w postaci sygnałów dostarczających informacji jednemu z uczestników wywiadu o drugim, stanowiąc źródło zniekształceń otrzymanych wyników.

Jeśli ankieterzy o pewnych cechach społeczno-demograficznych, np. studenci, wykazują tendencję do popełnienia dużej liczby błędów, możemy mówić, iż fakt ten stanowi przyczynę wystąpienia niezgodności między ich zachowaniami a obowiązującymi dyrektywami, zdając sobie oczywiście sprawę, iż rolę pośredniczącą odgrywają w tym przypadku różne czynniki psychologiczne. Podobna sytuacja występuje wtedy, jeśli poprzez pytania sondujące ankieter uzewnętrznia swe poglądy, których podłoże stanowi np. wyznawana religia. Tak więc, wskazanie cech społeczno-demograficznych

²¹³ J. R o t h, *Hired Hand Research*, [w:] *Sociological Methods A Sourcebook*, ed. N. K. D e n z i n, London 1970, s. 546-548.

jako przyczyn błędów ankierskich opiera się zazwyczaj na założeniu, iż ich oddziaływanie na zachowania osoby prowadzącej wywiad jest upośrednione poprzez jej postawy, opinie czy też oczekiwania²¹⁴.

B. Cechy osobowości i uzdolnienia. Wpływ cech osobowości, charakteru i uzdolnień na zachowania ankierów został po części omówiony w związku z problemem doboru i selekcji kandydatów²¹⁵. Do cech uznawanych najczęściej za przyczyny występowania zachowań sprzecznych z obowiązującymi dyrektywami zaliczyć można brak tak zwanej kontaktywności (nieumiejętność nawiązywania kontaktu z ludźmi)²¹⁶, nieumiejętność opanowywania własnych reakcji wynikająca z wysokiej pobudliwości czy też niezrównoważenia emocjonalnego, brak krytycyzmu w stosunku do osoby respondenta i jego odpowiedzi, skłonność do dominacji, do okazywania swego autorytetu czy ważności lub też przeciwnie – tendencję do podporządkowywania się, niechęć przyznania się do popełnienia błędu spowodowana wysoką samoocena itp. Mówiąc o uzdolnieniach, mam na myśli przede wszystkim inteligencję – zbyt niska staje się przyczyną trudności w przyswojeniu i realizacji dyrektyw. Z kolei u osób o wysokiej inteligencji zauważono szybkie znużenie jednostajnością i powtarzalnością sytuacji, szczególnie wtedy, gdy procedura jest mało elastyczna²¹⁷.

Cechy osobowości jednostki, podobnie jak to miało miejsce w przypadku cech społeczno-demograficznych, mogą współuczestniczyć w genezie innych czynników psychologicznych, stąd jak twierdzą K a h n i C a n n e l, pewne postawy czy stereotypy można rozpatrywać w terminach osobowości jednostki i traktować je jako wyraz cech psychicznych²¹⁸.

c. Każda jednostka jest nosicielem nieskończonej liczby postaw, opinii, oczekiwań, jednak nie wszystkie z nich są zaangażowane w każdym wywiadzie. Jeśli mówić o nich jako o przy-

²¹⁴ Por. m. in. K a h n, C a n n e l, op. cit., s. 181-182.

²¹⁵ Patrz rozdz. I.

²¹⁶ Pojęciem tym posługuje się N o e l l e, op. cit., s. 167.

²¹⁷ Por. M o s e r, K a l t o n, op. cit., s. 286.

²¹⁸ K a h n, C a n n e l, op. cit., s. 184.

czynach występowania błędów ankieterekich, należy wskazać na bodźce, jakie wywołują owe postawy oddziaływające jako determinanty zachowań ankietera. Kahn i Cannel wskazują trzy główne rodzaje owych bodźców²¹⁹. Pierwszy z nich to treść wywiadu, bądź pojedynczego pytania, sama w sobie. Drugim są wstępne spostrzeżenia (initial perceptions) cech społeczno-demograficznych i innych widocznych atrybutów respondenta. Trzecim - zachowania respondenta w czasie trwania wywiadu. Pierwszy z bodźców wyzwała przede wszystkim opinie ankieterek wiążące się z przedmiotem pytania, które mogą przejawiać się poprzez przeformułowywanie pytań, ukierunkowujące, sugerujące pytania sondujące bądź interpretowanie odpowiedzi respondenta zgodnie z własnymi poglądami. Aby zweryfikować hipotezę, iż ankietery poprzez swe zachowania zniekształcają wyniki badań w kierunku swych własnych opinii, przeprowadzono cały szereg badań, zarówno w warunkach terenowych, jak i o charakterze eksperymentalnym. W badaniu Ferbera i Walleśa na temat opinii wobec budownictwa z elementów prefabrykowanych wykazano, że wśród respondentów, z którymi przeprowadzali wywiady ankietery, którzy preferowali ten typ budownictwa było więcej respondentów przychylnie nastawionych do domów prefabrykowanych niż wśród tych, którzy rozmawiali z ankietkami nie sprzyjającymi tej technologii²²⁰. Blankenship relacjonuje rezultaty 300 wywiadów związanych z opiniami politycznymi. Z 31 pytań kwestionariusza, 7 wykazywało istotne różnice związane z ankietkami, ale tylko 3 miały kierunek zgodny z opiniami samych ankieterek²²¹. W cytowanym uprzednio badaniu Guesta i Nuckolls, w którym trzech "zaprogramowanych" respondentów udzielało odpowiedzi wykazujące różne nastawienie - jeden pro-labour, drugi pro-management, trzeci zaś neutralne - nie stwierdzono, aby ankietery popełniali błędy w zapisie, które

²¹⁹ Ibidam, s. 85-106.

²²⁰ R. Ferber, H. Waller, Detection and Correction of Interviewer Bias, POQ 1952, No 16, s. 107-127.

²²¹ A. B. Blankenship, The Effect of the Interviewer Upon the Response in Public Opinion Poll, "Journal of Consulting Psychology" 1940, No 4, s. 134-136; cyt. za: Kahn, Cannel, op. cit., s. 183.

zniekształcałyby odpowiedzi zgodnie z ich własnymi opiniami, przebadanymi wcześniej za pomocą specjalnego testu²²². Natomiast w podobnym eksperymencie F i s h e r a okazało się, iż ankieterzy selektywnie zapisywali odpowiedzi respondentów zgodnie z własnymi poglądami, ale tylko w bardzo skomplikowanych i długich pytaniach otwartych w niecodziennych warunkach prowadzenia eksperymentu²²³. W eksperymencie NORC wykazano, że tendencja do zniekształcania odpowiedzi zgodnie z poglądami ankietera poprzez klasyfikowanie odpowiedzi do odpowiedniej kategorii występowała wtedy, gdy ankieterom w sposób zamierzony utrudniano zadanie²²⁴.

Wyniki wielu badań, z których tylko niewielka część została przedstawiona powyżej, pozwalają stwierdzić, iż opinie ankieterów stanowią przyczynę występowania błędów ankieterskich tylko w powiązaniu z innymi czynnikami, przede wszystkim z trudnością zadania, jakie stawia przed ankieterem dane pytanie. Opinię taką wyrażają między innymi E r b s l ö h²²⁵ oraz H y m a n, który stwierdza ponadto, iż opinie ankieterów uwewnętrzniają się szczególnie wyraźnie poprzez ich zachowania w sytuacjach, gdy są one wzbudzane nie tylko poprzez samo pytanie, ale wiążą się ze społecznymi oczekiwaniami w stosunku do osoby respondenta²²⁶.

Oczekiwanie ankietera co do poglądów i przyszłych reakcji respondenta są wywoływane poprzez widoczne cechy badanego oraz jego zachowania. Zazwyczaj wyróżnia się trzy podstawowe typy oczekiwań ankieterskich²²⁷. Pierwszym z nich są oczekiwania co do struktury postaw respondenta (attitude structure expectations). Ankieter na podstawie odpowiedzi respondenta na pierwsze pytanie wywiadu uzyskuje pewne informacje na temat jego po-

²²² G u e s t, N u c k o l s, op. cit., s. 336-352, cyt. za: H y m a n, op. cit., s. 129.

²²³ F i s h e r, op. cit., s. 391-411, cyt. za: H y m a n, op. cit., s. 130.

²²⁴ H. S t e m b e r, H. H y m a n, Interviewer Effects in Classification of Responses, PQ 1949/1950, No 13, s. 669-682, cyt. za: H y m a n, op. cit., s. 130, 217.

²²⁵ E r b s l ö h, op. cit., s. 59.

²²⁶ H y m a n, op. cit., s. 133.

²²⁷ Por. m. in. M o s e r, K a l t o n, op. cit., s. 386-387; H y m a n, op. cit., s. 59-66.

staw i opinii. Jeśli, być może nieświadomie, oczekuje on, że ludzie są konsekwentni w swych postawach, może on interpretować późniejsze odpowiedzi w wywiadzie zgodnie z tymi oczekiwaniami, co jest szczególnie prawdopodobne, gdy ma zaklasyfikować odpowiedź niedookreśloną, "marginalną". Wpływ tego typu oczekiwań na zachowania ankietera, konkretnie na błędy zapisu odpowiedzi, zbadali w precyzyjnie zaplanowanym eksperymencie Smith i Hyman²²⁸. Zastosowano w nim typowy kwestionariusz badania opinii, w którym przeważały pytania prekodowane. Przygotowano dwa nagrane wywiady według wcześniej napisanego scenariusza, w których pierwszy z "respondentów", udzielał odpowiedzi wyrażające postawę izolacjonistyczną, drugi zaś interwencjonistyczną. Badani ankietrzy mieli za zadanie zakodowanie lub zapisanie odpowiedzi w trakcie słuchania obydwu nagrań. Pytania testowe następowały po serii pytań, w których respondenci w sposób wyraźny manifestowali swe nastawienie. Podjęto szereg środków w celu wyeliminowania oddziaływania artefaktów takich, jak brak czasu, poprzez celowe rozłożenie przerw między pytaniami i odpowiedziami, brak umiejętności ankieterskich, poprzez dodatkowe sesje szkoleniowe. Kontrolowano nastawienie samych ankietrów, którzy wypełniali ten sam kwestionariusz przed badaniem. Odpowiedzi na pytania testowe, takie same w obydwu wywiadach, były nieco dwuznaczne lub też wyrażane w nich poglądy bardziej zrównoważone, "obojętne" w porównaniu z poprzednimi bądź niezgodne z nimi. Odpowiedzi na te pytania były rejestrowane lub klasyfikowane przez sędziów, aby ustalić prawidłowy sposób ich zapisu. W odpowiedzi na jedno z pytań, w którym pytano respondentów o to, czy Stany Zjednoczone wydają zbyt dużo środków na pomoc dla Europy, mniej więcej tyle ile potrzeba czy też za mało, "respondenci" wyrazili takie same w swej treści poglądy nie będące dosłownym powtórzeniem możliwości zawartych w pytaniu, które według opinii sędziów powinny zostać zaliczone do kategorii "mniej więcej tyle, ile potrzeba". W wywiadzie udzielanym przez izolacjonistę 53% ankietrów zaklasyfikowało tę odpowiedź do kategorii "zbyt dużo", zaś tylko 20% do "mniej więcej tyle, ile potrzeba", zaś w wywia-

²²⁸ S m i t h, H y m a n, op. cit., s. 491-506.

dzie "interwencjonisty" odpowiednio - 9% i 75%. Ponieważ analiza wyników wykluczyła możliwość wpływu innych czynników, takich jak pomyłki czy poglądy samych ankietowanych na błędne zaklasyfikowanie odpowiedzi, można uznać, iż było ono spowodowane przez oczekiwania co do struktury postaw respondenta ze strony ankietera²²⁹.

Przedstawiony powyżej eksperyment wskazuje na wpływ oczekiwań co do struktury postaw na zapis odpowiedzi, stanowiący tylko pewien wycinek całego zakresu czynności specyficznych dla roli ankietera. W trakcie badań terenowych może on oddziaływać również poprzez zadawanie pytań lub sondowanie odpowiedzi. Stworzenie sztucznej sytuacji eksperymentalnej nie odzwierciedla całego bogactwa wariantów odpowiedzi respondentów, których zaklasyfikowanie stworzyłoby trudności nawet dla wysoce kompetentnych sędziów, co uniemożliwiłoby badanie oddziaływania tego typu oczekiwań z powodu braku kryterium właściwego zapisu. Ponadto może się okazać, że konstrukcja eksperymentu jest sama w sobie artefaktyczna, gdyż kreuje nieistniejące oczekiwania wśród ankietowanych. Być może w rzeczywistości odpowiedzi respondentów rzadko wykazują tak silne ustrukturalizowanie, a nawet jeśli tak jest, trudno z całą pewnością twierdzić, iż owo ustrukturalizowanie jest rozpoznawane i właściwie interpretowane przez ankietowanych. Założenia prezentowanego powyżej, jak również innych eksperymentów, nie dają ankietowanemu szansy podjęcia dodatkowych działań, np. w postaci powtórzenia pytania czy też sondowania, mających na celu upewnienie się, jaki pogląd reprezentuje badany, co mogłoby przyczynić się do zmniejszenia liczby błędów zapisu²³⁰.

Drugim typem są oczekiwania co do roli pełnionej przez res-

²²⁹ Wyniki tych badań są być może nie tak oczywiste, jeśli wziąć pod uwagę, iż odpowiedzi dwu respondentów, aczkolwiek takie same co do treści, różniły się formą. Jeśli uznać kompetencję sędziów oceniających na czym polega prawidłowe zaklasyfikowanie tych odpowiedzi, w przypadku wywiadu z izolacjonistą błędnej klasyfikacji dokonało aż 80% ankietowanych (27% odpowiedzi - "nie wiem"), zaś w wywiadzie z interwencjonistą 25% (15% odpowiedzi - "nie wiem").

²³⁰ W badaniu podobnym do powyższego ankietarom NORC prezentowano odpowiedzi respondentów w postaci zapisu w kwestionariuszu, przy czym stwierdzono, że przy jasnych niedwuznacznych odpowiedziach dostarczenie dodatkowego kontekstu nie zmienia zasadniczo dokonanego zaklasyfikowania, cyt. za: H y m a n, op. cit., s. 107-111.

pondenta (role expectations). Powstają one na bazie wstępnego kontaktu z respondentem i polegają na występowaniu u ankietera przekonania, iż pewne postawy lub zachowania są charakterystyczne dla jednostek wywodzących się z określonych grup społecznych i stąd oczekiwanie od konkretnej jednostki odpowiedzi określonego rodzaju. Oczekiwania te opierają się więc na stereotypach członków różnych grup funkcjonujących w danym społeczeństwie, uznawaniu, iż pewne poglądy są "charakterystyczne" dla robotników, kobiet czy Murzynów. Ankieter na początku wywiadu uzyskuje wrażenie co do typu osoby, z którą prowadzi wywiad - jej wieku, pochodzenia społecznego, zawodu, osobowości itd. Jeśli później spotyka się z odpowiedzią dwuznaczną, niejasną, na pograniczu dwóch kategorii, może ją interpretować w świetle tego, czego oczekiwał od osoby tego pokroju. W przypadku krańcowym, szczególnie gdy wywiad jest trudny, ankieter może opuszczać pewne pytania, wierząc, iż będzie zdolny uzupełnić odpowiedzi samemu z dobrym skutkiem. Wpływ tego typu oczekiwań na uzyskiwane wyniki stwierdzono analizując błąd netto oparty na zróżnicowaniu międzyankieterskim w eksperymencie terenowym przeprowadzonym w Cleveland w roku 1948²³¹. W rozkładach odpowiedzi na pytania dotyczące zakupów różnych dóbr stwierdzono odchylenia od rozkładu dla całej zbiorowości wtedy, gdy odnosiły się one do zakupów, o których przyjęło się sądzić w społeczeństwie amerykańskim, iż są one nietypowe dla danej płci, np. zakup benzyny czy naprawa samochodu dokonywana przez kobietę. Jak twierdzi H y m a n, przyjęcie hipotezy wyjaśniającej różnice w uzyskiwanych rozkładach poprzez wpływ oczekiwań ankieterów co do roli respondenta jest tym bardziej uzasadnione, iż ankieterzy, którzy wywodzą się sami z rodzin, w których występują takie nietypowe zachowania, częściej uzyskiwali dane o takich zachowaniach od respondentów, niż wywodzący się z rodzin "typowych". Ponadto wpływ tych oczekiwań był silniejszy u tych ankieterów, którzy wykazywali pewne przesady czy stereotypy w stosunku do pewnych grup (za wskaźnik uznano niechęć do przeprowadzania wywiadów z Murzynami). W eksperymencie tym stwierdzono, że wpływ

²³¹ Wyniki badań wraz z ich interpretacją prezentuje H y m a n, op. cit., s. 112-120.

oczekiwać co do roli pełnionej przez respondenta - podobnie jak to miało miejsce w przypadku oczekiwań co do struktury postaw - wzrasta wraz z trudnością zadania, jakie stawia przed ankietą - dane pytanie lub związana z nim sytuacja.

Trzeci typ oczekiwań ankietera to oczekiwania co do rozkładu odpowiedzi wśród danej populacji respondentów (probability expectations). Oczekiwania takie mogą rodzić się w trakcie wywiadu na podstawie wcześniejszych odpowiedzi respondenta lub postrzeganych wyznaczników jego przynależności grupowej. Polegają one na przewidywaniu, jakiej odpowiedzi udzieli respondent na podstawie przekonania, iż w danej zbiorowości dany pogląd lub cecha ma charakter dominujący. Według H y m a n a, tego typu oczekiwania nie mają tak istotnego znaczenia jak omawiane przeze mnie poprzednio oczekiwania co do struktury postaw i roli pełnionej przez respondenta. Poza tym, ich występowanie jest trudne do zademonstrowania nawet w badaniach eksperymentalnych, choć przypuszczenie, że odgrywają one pewną rolę w trakcie wywiadu zostało potwierdzone częściowo przez badania S t a n t o n a i B e k e r a²³². W eksperymencie zaangażowano pięciu doświadczonych ankietów i powiedziano im, że będą przeprowadzać badania testem pamięci 200 studentów, którym kilka dni wcześniej pokazano serię 20 figur geometrycznych. Oczekiwania co do rozkładu były kreowane poprzez wręczenie każdemu z ankietów klucza, którym mieli się posługiwać w celu identyfikowania prawidłowych i nieprawidłowych rozpoznań. W rzeczywistości w kluczu zawartych było, obok prawidłowych informacji, kilka nieprawidłowych wzorów figur. Generalnie rzecz biorąc, ankietery otrzymywali rezultaty, w których przeważały odpowiedzi zgodne z przekonaniem o ich prawidłowości. Wnioski z badań Stanton i Bakera nie są na tyle istotne, aby można było uznać hipotezę o wpływie oczekiwań co do rozkładu odpowiedzi na zachowania ankietów, a

²³² F. S t a n t o n, K. H. B a k e r, Interviewer Bias and the Recall of Incompletely Learned Materials, "Sociometry" 1942, No 5, s. 123-134, cyt. za: H y m a n, op. cit., s. 122-123; por. też K a h n, C a n n e l, op. cit., s. 184. Autorzy ci relacjonują podobne, zarówno w sensie założeń eksperymentu jak i uzyskanych wyników, badania Psychological Corporation, Further Contributions, JAP 1942, No 26, s. 16-17.

przez to na wyniki badań za uzasadnione²³³. Potwierdzenia tej hipotezy dokonano w badaniu wyborczym W y a t t a i C a m b e l l a przeprowadzonym w Columbus w roku 1948, choć rezultaty tego badania również mogą być obciążone wpływem innych czynników²³⁴.

Z przedstawionych trzech typów oczekiwań, mogących mieć wpływ na zachowania ankietowanych i w związku z tym prowadzić do błędów, tylko oczekiwania co do struktury postaw oraz roli respondenta znalazły dostateczne potwierdzenie w wynikach badań. Ich występowanie w naturalnych sytuacjach życia codziennego zostało wykryte i uzasadnione na gruncie psychologii społecznej. Bodźcem dla ich wystąpienia w wywiadzie są widoczne atrybuty i zachowania respondenta, aczkolwiek ich wpływ uwidacznia się tylko w niektórych pytaniach. Z oczekiwaniami można również wiązać wyniki badań, których autorami są R i j k s e n i v a n B e r g e n, w których stwierdzono, że ankietrzy mają tendencję do przyjmowania, iż respondenci odpowiadają w sposób konsekwentny i spójny²³⁵.

Podsumowując rozważania poświęcone przyczynom występowania błędów ankieterskich warto zwrócić uwagę, że ich podział dokonany powyżej ma charakter analityczny. W rzeczywistości, oddziaływanie wielu czynników nie da się rozdzielić bądź dlatego, że jedne z nich wywołują wystąpienie innych (np. działania badacza kreują określony stosunek ankietera do badań), bądź to z powodu ich współoddziaływanie na zachowanie ankietera (np. treść pytania i zachowanie respondenta stwarzają sytuację trudną, w której ankietier niewłaściwie przygotowany do prowadzenia wywiadu popełnia błąd wiążący się z interpretacją odpowiedzi zgodnie

²³³ Wyniki badań Stantona-Bakera nie zostały potwierdzone w dwóch innych przeprowadzonych niezależnie eksperymentach stanowiących ich replikę. Przeprowadzili je: G. L i n d z e y, A Note on Interviewer Bias, JAP 1951, No 35 oraz P. F r i e d m a n, A Second Experiment on Interviewer Bias, "Sociometry" 1942, No 5, s. 378-381, cyt. za: H y m a n, op. cit., s. 389.

²³⁴ D. F. W y a t t, D. T. C a m p b e l l, A Study of Interviewer Bias as Related to Interviewer Expectations and Own Opinion, IJOAR 1950, No 4, s. 77-83; cyt. za: H y m a n op. cit., s. 123-125.

²³⁵ Cyt. za: E r b e l ö h, op. cit., s. 59.

z własnymi poglądami). Możliwa jest analiza, które z występujących przyczyn mają charakter wtórny, które zaś pierwotny, ale liczba kombinacji jest tak wielka, iż wyczerpanie wszystkich wariantów jest praktycznie niewykonalne.

Metody wykrywania przyczyn powodujących błędy ankietera, jakimi aktualnie dysponujemy, nie pozwalają na precyzyjne ich określenie. W wielu badaniach wskazanie na jakiś czynnik jako przyczynę nieprawidłowych zachowań ankieterskich opiera się tylko na analizie i interpretacji uzyskanych rozkładów odpowiedzi w pewnych pytaniach. Ponieważ w badaniach tych oddziaływanie wielu czynników nie jest kontrolowane, niektóre z dokonanych interpretacji budzą szereg zastrzeżeń i wątpliwości.

W związku z przyczynami błędów pozostaje niewątpliwie ich podział na takie, które są przez ankietera popełniane nieświadomie oraz te, które są wynikiem jego świadomego działania, a więc noszące znamiona oszustwa czy fałszerstwa. Problem oszustw ankieterskich (interviewer cheating) jest często poruszany w literaturze, przy czym niektórzy z autorów traktują je jako poważne zjawisko, inni zaś uważają, że nie mają one tak wielkiego znaczenia. Występowanie oszustw związane jest z jednej strony z przypadkami wrodzonej nieuczciwości ankieterów, z drugiej zaś sądzi się, iż są one funkcją morale ankieterów powstającego na bazie wysokości wynagrodzenia, godzin pracy, trudności kwestionariusza i generalnej postawy w stosunku do pracy.

Uzyskanie dokładnych informacji dających pełny obraz liczby oszustw w normalnym badaniu jest prawie niemożliwe. W związku z tym wnioski dotyczące oszustw pochodzą zazwyczaj z badań eksperymentalnych.

W omawianym uprzednio badaniu AJC każdy z 9 ankieterów popełnił przynajmniej jedno oszustwo, przy czym czterech z nich zupełnie nie zadało znacznej liczby pytań (od 16 do 33), w których zakreślili kategorie odpowiedzi tak, jakby pytanie zostało rzeczywiście zadane²³⁶. Tych czterech w sposób oczywisty sfabrykowało znaczną część wywiadu, ale zrobili to dlatego, ponieważ odczuwali, iż nie będą w stanie przełamać agresywności respondenta (hostile bigot). Ponieważ nie sposób określić, czy różni-

²³⁶ Cyt. za: H y m a n, op. cit., s. 241-242.

ce między dwiema grupami, mimo ich znacznego rozmiaru, są rzeczywiste czy losowe, można się jedynie domyslać istnienia jakiejś indywidualnej determinanty zachowań oszukańczych. Stwierdzono, że stałość oszustw w dwóch połówkach jest znacznie większa niż innych błędów. Ankieterzy, którzy w sposób rażąco oszukiwali w trudnych wywiadach z agresywnym bigotem, częściej uciekali się do oszustw w znacznie łatwiejszej sytuacji wywiadu z respondentem liberalnym, niż czynili to inni ankieterzy. Wyniki badań nie są jednak na tyle jasne, aby można było udowodnić istnienie takiej tendencji, iż ankieterzy, którzy oszukują w jednej sytuacji będą też oszukiwać w innej.

Podobny wniosek płynie z badań *G u e s t a*, w których stwierdzono, że ankieterzy w danej sytuacji czasem oszukują w bardzo dużym stopniu, czasem w bardzo małym. Na ogół uznaje się, iż na oszustwa wpływają głównie trudności sytuacyjne. I tak w wywiadach z "liberałami" było bardzo mało oszustw, zaś większy ich zasięg w stresującym wywiadzie z "agresywnym bigotem" był w oczywisty sposób funkcją potrzeby oszustwa w celu uniknięcia przykrej sytuacji w możliwie najprostszy sposób. Jednak nawet w tak trudnych warunkach tylko połowa ankieterów interpretowała sytuację jako wymagającą oszustwa. W badaniu *G u e s t a* oszustwa były rzadkością, gdyż podstawieni respondenci rzeczywiście nie zachęcali swym zachowaniem do oszukiwania w celu zakończenia wywiadu. *Leo C r e s p i* w swoich klasycznych już dzisiaj pracach poświęconych temu problemowi stwierdza, że podstawowym źródłem występowania oszustw są zbyt duże wymagania w stosunku do ankieterów, etwarzając określone trudności zadaniowe, stawiające prowadzącego wywiad w skomplikowanych sytuacjach. Wymienia on następujące czynniki jako te, które wpływają demoralizująco na ankieterów: zbyt długi kwestionariusz; nadzbyt częsta konieczność sondowania; ewidentne powtarzanie się pytań; skomplikowane trudne lub antagonizujące pytania, wywołujące niechęć, rozdrażnienie czy apatię respondenta; trudne warunki doboru próby oraz zatrudnienie ankieterów na pół etatu. Ponadto wskazuje on na czynniki zewnętrzne takie, jak pogoda czy trudności transportowe mogące sprzyjać występowaniu zachowań oszukańczych²³⁷. Na po-

²³⁷ Por. *L. C r e s p i*, *The Cheater Problem in Polling*, *POQ* 1945, No 9, s. 431.

dobne czynniki, wpływające niekorzystnie na morale ankietatorów, mogące podwyższać prawdopodobieństwo występowania oszustw, wskazują - na podstawie wywiadów z samymi ankietarami - S h e a t s l e y i L u t y ŋ s k a²³⁸. Opierając się na wynikach różnych badań, można więc wysnuć konkluzję, iż oszustwa ankieterskie są funkcją zarówno pewnych zróżnicowanych dyspozycji indywidualnych, jak i wpływu różnych czynników sytuacyjnych.

Wśród badaczy i teoretyków zajmujących się kwestią udziału ankietatorów w badaniach surveyowych przeważa pogląd, że fałszowanie całości wywiadu bez kontaktu z respondentem jest zjawiskiem dosyć rzadkim²³⁹. Natomiast powszechnie uważa się, iż najpowszechniejszą formą oszustw jest częściowa fabrykacja informacji w pojedynczych pytaniach. Ankieter nawiązuje kontakt z respondentem, przeprowadza cały wywiad pozostawiając pewne luki, ponieważ dochodzi do wniosku, że spełnienie pewnych zadań jest czasochłonne, drażliwe, trudne, lub też ponieważ odczuwa zagrożenie ze strony respondenta. Czasem wynika to z niepewności, jak osoba kierująca badaniami oceni efekty jego działania. Następnie wypełnia on owe "dziury", dopisuje fragmenty "odpowiedzi" respondenta. Często takich "uzupełnień" dokonuje się w pytaniach omyłkowo opuszczonych w trakcie trwania wywiadu. Na ogół sądzi się, iż dla skutecznego fałszerstwa, szczególnie w pytaniach otwartych, niezbędna jest duża praktyka ankietarska i początkujący ankietarzy nie są w stanie tak naśladować odpowiedzi respondentów w tych pytaniach, aby nie można było odróżnić części oryginalnej od dopisanej²⁴⁰. Natomiast wykazano, iż częściowe oszustwa dokonywane przez doświadczonych badaczy terenowych nie są możliwe do wykrycia przez innych ekspertów. S c h e u c h relacjonuje eksperyment przeprowadzony przez O x e n f e l d t a na Uniwersytecie Columbia w roku 1959 z uczestnikami podyplomowego seminarium poświęconego metodom badań rynkowych. Se-

²³⁸ P. B. S h e a t s l e y, Some Uses of Interviewer, Report Forms, POQ 1947, No 11, s. 601; L u t y ŋ s k a, Ankietarzy..., s. 153 i n.

²³⁹ Pogląd taki podzielają m. in. M o e e r, K a l t o n, op. cit., s. 389-390; S c h e u c h, op. cit., s. 156; R o t h, op. cit., s. 552.

²⁴⁰ Por. H y m a n, op. cit., s. 213.

minarzyści zostali poinstruowani, aby sfałszować połowę z przeprowadzanych przez siebie wywiadów. Dokonana następnie przez innych studentów próba zidentyfikowania wywiadów oryginalnych i sfałszowanych wykazała w większości przypadków, iż prawidłowe rozróżnienie było nie do przeprowadzenia²⁴¹. N o e l l e stwierdza, że doświadczenia prowadzonego przez nią Instytutu w Allenbach wykazują, iż przy stałe kontrolowanej i selekcjonowanej ekipie ok. 3% ankietatorów ulega co miesiąc pokusie całkowitej fabrykacji wywiadu, przy czym większa liczba fałszerzy znajduje się wśród ankietatorów z wielkich miast niż ze wsi, wśród mężczyzn niż wśród kobiet oraz wśród urzędników niż wśród robotników. Przeprowadzane w tej placówce testy (których opisu autorka nie zamieszcza ze względów oczywistych) pozwalają wykrywać, iż przekroczenie pewnej bariery punktowej wskazuje na duże prawdopodobieństwo, iż kandydat będzie w przyszłości fałszował wywiady²⁴².

Biorąc pod uwagę ocenę ankietera różnica między błędem popełnianym nieświadomie a świadomym oszustwem nie wymaga dodatkowych komentarzy. Natomiast z punktu widzenia wiarygodności informacji i jej zniekształcenia na poziomie jednostkowym praktycznie rzecz biorąc - nie ma znaczenia, czy owo zniekształcenie powstało na skutek błędu nieświadomego czy też fałszerstwa. Zresztą dokonanie oszustwa nie oznacza automatycznie, iż informacja musi być niezgodna ze stanem faktycznym. Ankietery może podkreślić możliwość odpowiedzi, jakiej rzeczywiście udzieliliby respondent nawet w pytaniu o opinię, czy też wpisać autentyczny rok jego urodzenia. Mamy wtedy do czynienia z przypadkową trafnością "odpowiedzi". Jest jednak sprawą oczywistą, że wypełnianie kwestionariuszy przez ankietatorów w domu zwiększa w znaczny sposób liczbę informacji zniekształconych. Trudno bowiem sądzić, iż takie przypadkowe trafne "odpowiedzi" mogą stanowić większą część informacji możliwych do uzyskania na drodze rzeczywistego przeprowadzania wywiadów.

²⁴¹ Cyt. za: S c h e u c h, op. cit., s. 186.

²⁴² N o e l l e, op. cit., s. 196.

R o z d z i a ł VII

RODZAJE BŁĘDÓW ANKIETERSKICH ORAZ ICH WYSTĘPOWANIE W ŚWIELE WYNIKÓW WYBRANYCH BADAŃ EMPIRYCZNYCH

W przedstawionych dotąd rozważaniach wielokrotnie wspominałem o różnych rodzajach błędów ankieterskich, jakie mogą zostać popełnione w trakcie trwania wywiadu. Mówiłem więc o niewłaściwym sondowaniu czy też zniekształconym zapisie. W pracach wielu autorów zamieszczone są różne podziały tych błędów, które można przedstawić w formie tablicy (patrz tabl. 10).

Jak wynika z tego zestawienia, w pięciu przedstawionych podziałach nie widać jakichś zasadniczych różnic w zasadach ich konstruowania. Za kryterium podstawowe uznaje się specyficzne czynności, czy działania, podejmowane przez ankieterów w trakcie wywiadu. Istnieją jednak pewne odchylenia w liczbie oraz sposobie grupowania czynności, wśród których mogą pojawiać się błędy. Wszyscy autorzy wymieniają błędy w zadawaniu pytań, sondowaniu oraz zapisie odpowiedzi (u Gostkowskiego błędy sondowania mieszczą się w grupie błędów w zadawaniu pytań). Zgodność ta wynika - jak sądzę - stąd, iż te trzy grupy czynności należą do podstawowych działań osoby prowadzącej wywiad. Ponadto pojawiają się jeszcze błędy w motywowaniu respondenta, błędy w aranżacji sytuacji wywiadu oraz błędy w kodowaniu. Błędy motywowania wiążą się ściśle - jak już wspomniałem poprzednio - z sondowaniem, bowiem dodatkowe wypowiedzi ankietera, wśród których dominują pytania sondujące, stanowią pewien rodzaj stymulowania respondenta do odpowiadania, wzmagają jego motywację do udzielania pożądanых przez badacza informacji. Błędy w kodowaniu są powiązane z zapisem odpowiedzi, gdyż często zdarza się, iż ankieter dokonuje zaliczania odpowiedzi respondenta do odpowiedniej kategorii, spełniając tym samym rolę kodera. Działania związane

Zestawienie błędów ankierskich popełnianych w trakcie wywiadu
wg autorów 5 podstawowych prac

Rodzaj błędu	Nazwa błędu funkcjonująca w pracach autorów:				
	Moser	Hyman	Kahn i Cannel	Gostkowski	Brzozowska-Ejme i Kawka
1	2	3	4	5	6
Błędy w zadawaniu pytań	[Errors in] asking the questions	Asking errors	Errors in asking questions	Błędy w zadawaniu pytań	Błędy przy zadawaniu pytań
Błędy sondowania	[Errors in] probing	Probing errors	Errors in probing		Błędy przy zadawaniu pytań dodatkowych
Błędy w motywowaniu respondentów			Errors in motivating the respondent		
Błędy w aranżacji wywiadu				Błędy w aranżacji sytuacji wywiadu	
Błędy w zapisywaniu odpowiedzi	[Errors in] recording the answer	Recording errors	Errors in recording	Błędy w notowaniu odpowiedzi respondentów na pytanie	Błędy zapisu

1	2	3	4	5	6
Błędy w kodowaniu	[Errors in] coding				
Oszustwa	Cheating	Flagrant Cheating		Celowe, świadome odstępstwa od podstawnych zasad	

Źródło: Na podstawie prac: C. A. Moser, G. Kalton, Survey Methods in Social Investigation, London 1971, s. 388-390; H. Hyman, Interview in Social Research, Chicago 1954, s. 240; R. Kahn, Ch. F. Cannel, The Dynamics of Interviewing, New York 1963, s. 189-193; Podręcznik ankiera, red. Z. Gostkowski, Warszawa 1972, s. 78-79; K. Brzozowska-Ejme, Z. Kawka, Analiza pracy ankiera w wywiadzie kwestionariuszowym na podstawie zapisu magnetofonowego, [w:] Analizy i próby technik badawczych w socjologii, t. 3, Wrocław 1970, s. 110-117.

z aranżacją sytuacji wywiadu stanowią oddzielną grupę czynności specyficznych dla roli ankietera, aczkolwiek niektóre z nich można połączyć z sondowaniem lub motywowaniem respondenta do odpowiedzi.

Oddzielną grupę błędów stanowią oszustwa. Wprowadzenie tej kategorii nie jest oparte na kryterium, o którym była mowa poprzednio, gdyż nie są one czynnościami specyficznymi dla pracy ankieterów i mogą pojawiać się w innych grupach błędów. Wyróżnienie oszustw w niektórych podziałach wskazuje na fakt, iż ich autorzy wyróżniając różne rodzaje błędów, mają na myśli te, które są popełniane nieświadomie, co zresztą zostało sformułowane *explicite* u G o s t k o w s k i e g o.

1. Błędy w zadawaniu pytań

Zdaniem wielu autorów, np. K a h n a i C a n n e l a, jednym z najbardziej powszechnych błędów ankieterskich jest przeredagowywanie pytań w zamiarze "dostosowania" ich formy i treści do możliwości percepcji i rozumienia przez respondenta. Często takie działania wiążą się z przekonaniami ankietera o niecelowości, niejasności, ogólnikowości, długości, niewłaściwym sformułowaniu samego pytania. Przyjmując takie założenia, ankieter może skracać lub upraszczać pytania widząc, że respondent jest zniecierpliwiony. Chcąc uniknąć sytuacji drażliwej, bojąc się antagonizmu ze strony partnera rozmowy, ankieter może poprzedzać pytanie uwagami w rodzaju "Nie sądzę, aby kiedykolwiek myślał P. o..." lub "Na pewno nie zdarzyło się P., aby...".

Ankieter może dostosowywać język kwestionariusza, upraszczać go, gdy prowadzi wywiad z osobą o niekim wykształceniu sądząc, iż w ten sposób łatwiej nawiąże kontakt z respondentem, ułatwi mu rozumienie pytań, bądź może używać słownictwa na wyższym poziomie po to, by inteligentny respondent z wyższym wykształceniem postrzegał go jako człowieka o takim samym poziomie intelektualnym.

Pewien stereotyp respondenta może powodować opuszczanie punktów kafeterii, o których ankieter sądzi, iż są niedostosowane

do sytuacji respondenta lub zniekształcanie sformułowania pytania w ten sposób, że wyraża ono opinię ankietera o tym, co stanowi prawidłową odpowiedź. Na przykład, gdy prowadzący wywiad postrzega respondenta jako osobę o niskim poziomie intelektualnym, może zadać pytanie dotyczące chodzenia na koncerty. "Przypuszczam, że w ciągu ostatniego pół roku nie był P. na żadnym koncercie muzyki poważnej?" Niechęć do polemizowania z ankieterem, szczególnie wtedy, gdy respondent uznaje jego autorytet, może prowadzić do potwierdzenia zdania ankietera, nawet gdy jest to niezgodne ze stanem faktycznym.

Innym rodzajem błędów jest opuszczanie pewnych pytań w przekonaniu, iż respondent i tak nie udzieli na nie odpowiedzi bądź, iż nie dotyczą one jego osoby, bądź zmiany kolejności ich zadawania, gdy kwestionariusz nie zawiera przejść od jednego tematu do drugiego. Ponadto wiele błędów wymienionych powyżej jest wynikiem zwykłych pomyłek, którym sprzyja skomplikowane sformułowanie pytań, błędne pytania filtrujące i reguły przejść, długie, męczące dla ankietera kwestionariusze itp.

2. Błędy w sondowaniu odpowiedzi respondenta

Błędy tego rodzaju mogą przejawiać się w bardzo subtelnych zachowaniach ankietera. Jeśli ankieter jest przekonany, że respondent ma mało do powiedzenia na dany temat, może pozostawić mu zbyt mało czasu na zastanowienie, sformułowanie i udzielenie odpowiedzi, bądź stosując komentarze w rodzaju "Przypuszczam, że to wszystko co chciał mi P. powiedzieć na ten temat" nie dopuszczać do pełnej ekspresji opinii czy poglądów odpowiadającego. Najbardziej powszechnym błędem tego typu wydaje się niestosowanie dodatkowych pytań w sytuacjach, gdy są one konieczne. Ankieter akceptuje odpowiedzi nieistotne, niejasne bądź niekompletne, będąc przekonany, iż respondent i tak nie powie nic więcej, gdyż ogranicza go wykształcenie, inteligencja czy zawód jaki wykonuje, unikając przedłużania wywiadu, szczególnie wtedy, gdy wyczuwa, iż partner rozmowy jest zdenerwowany lub zmęczony. Za błąd uznać można również tzw. sondowania ukierunkowane, sugerujące respondentowi, jakiej odpowiedzi się oczekuje.

je. Poprzedzanie pytań zdaniami: "Myślę, że zgodzi się P. że ..." lub "Przypuszczam, że miał P. na myśli to i to..." stanowi klasyczny przykład tego rodzaju nieprawidłowych zachowań. Tendencja respondenta do nieprzeciwstawiania się ankieterowi czyni możliwą sytuację, w której zgodzi się on ze stwierdzeniem sprzecznym ze swymi własnymi poglądami. Z nieco inną odmianą tego błędu mamy do czynienia wtedy, gdy ankieter nie znając informacji poszukiwanej w pytaniu otwartym, zadaje pytania dodatkowe niewłaściwie ukierunkowujące respondenta i przynoszące efekt w postaci odpowiedzi, która będąc obszerną i kompletną, nie przedstawia żadnej wartości dla badacza.

Z błędami w sondowaniu wiąże się ściśle błędy w motywowaniu respondenta, wśród których K a h n i C a n n e l wyróżniają kilka zasadniczych typów²⁴³. Pierwszym z nich jest zbyt słabe motywowanie respondenta do udzielania odpowiedzi istotnych i kompletnych (undermotivation). Ankieter nie przywiązujący wagi do jakości uzyskiwanych informacji, nie podejmuje wysiłków zmierzających do zainteresowania respondenta wywiadem, ignoruje jego potrzebę informacji lub akceptacji. W tych warunkach respondent może kontynuować wywiad z grzeczności, jednak bez tego wysiłku i zaangażowania, które są niezbędne w celu sprostania wymaganiom, jakie stawiają przed nim pytania, co może się wyrażać w udzielaniu odpowiedzi powierzchownych, "aby zbyć" itp. Drugi rodzaj błędu polega na nieodpowiednim motywowaniu (inappropriate motivation). Nieodświadczeni ankieterzy, wynoszący ze szkolenia przekonanie o magicznej sile "atmosfery" wywiadu sądzą często, iż powinni dążyć do stworzenia stosunków koleżeńskich z respondentem, zbliżonych do intymnych sytuacji spotkań towarzyskich. Jeśli stosunki te nie opierają się na zrozumieniu i akceptacji, lecz na imitacji przyjaźni, respondent może być motywowany do niewyrażania prawdziwych opinii, o których sądzi, iż mogłyby one być obraźliwe dla jego nowego "przyjaciela" lub może modyfikować swe odpowiedzi w celu dostosowania ich do tego, co według jego mniemania będzie miłe dla ankietera. Uzależnienie respondenta od pochwały lub akceptacji ze strony ankietera może prowadzić do podobnych efektów jak omówione powyżej.

²⁴³ K a h n, C a n n e l, op. cit., s. 192-193.

Inny błąd wyraża się w wykorzystywaniu niewłaściwych źródeł motywów. W pewnych przypadkach ankieter może polegać na aurytecie swojej instytucji i w ten sposób przekonywać respondenta do współpracy. Aczkolwiek trudno dowiedzieć, iż ten rodzaj motywowania może prowadzić do negatywnych skutków we wszystkich przypadkach, może się zdarzyć, że takie postępowanie przyczynia się do uwypuklenia różnic między partnerami wywiadu i utrudniać przez to wzajemną komunikację, bądź prowadzić do wystąpienia tzw. "sponsorship effect". Innym rodzajem motywowania opartego na odwołaniu się do instytucji prowadzącej badanie jest podkreślenie przez ankietera swojej zależności czy podporządkowania w stosunku do osób nadzorujących jego pracę. Ankieter spełniający błagalnie do respondenta słowa: "Nie wiem co powiem w mojej instytucji, jeśli nie przeprowadzę tego wywiadu" może doprowadzić respondenta o miękim sercu do obietnicy jego udzielenia, ale nie oznacza to, iż będzie to motywować badanego do właściwej realizacji tego zadania. Stawianie respondenta w sytuacji naciśku (intensity to the situation of the respondent) może znaleźć swój wyraz w drobiazgowym badaniu błażych problemów, wytwarzaniu quasi-terapeutycznej sytuacji wywiadu w celu uzyskania odpowiedzi na pytania o mało ważne sprawy. Bardziej ulegli respondenci, urażeni niestosownością takiego postępowania, poprzestaną na okazaniu zniecierpliwienia bądź na prośbie przejścia do dalszych pytań. W krańcowych przypadkach może dojść do przerwania wywiadu.

Wykorzystywanie niewłaściwych źródeł motywowania może polegać na odwoływaniu się do ról, jakie pełni respondent w życiu zawodowym czy rodzinnym. Stwierdzenia typu "Pan jako dyrektor dużego zakładu powinien chyba orientować się w takich sprawach jak..." lub "Jako głowa rodziny może P. udzielić mi informacji o..." mogą prowadzić do zakłopotania czy zdenerwowania osoby badanej, szczególnie wtedy, gdy nie jest ona w stanie udzielić potrzebnych informacji, czuje się więc zagrożona możliwością wykazania własnej niekompetencji.

Większość błędów w motywowaniu respondenta wywodzi się zdaniami Kahna i Cannella z niedostatku wrażliwości ankietera. "Respondenci mogą różnić się pod względem swego oporu, celów i zainteresowania badaniem, potrzebą poparcia i akceptacji. Siła zachowania motywacyjnego ankietera może prze-

mawiać do jednego, ale odpychać innego respondenta. O wszystkich tych rzeczach ankieter musi decydować na miejscu i do nich dostosowywać swoje zachowanie".

3. Błędy w aranżacji sytuacji wywiadu

Nietrudno zauważyć, że znaczna część błędów w motywowaniu respondenta odnosi się do aranżacji sytuacji wywiadu. Wykorzystywanie niewłaściwych źródeł motywów w celu uzyskania zgody respondenta na wywiad należy właśnie do zachowań tego rodzaju. Podobnie można sądzić o innych błędach w aranżacji sytuacji wymienianych przez G o s t k o w a k i e g o, np. dopuszczaniu do błędnych wyobrażeń respondenta o ankieterze, nadaniu wywiadowi charakteru oficjalnego lub urzędowego. Z innych tego typu błędów autor wyróżnia błędy w przedstawieniu respondentowi charakteru i celu badań²⁴⁴. Jeśli ankieter udziela badanemu informacji, których prawdziwość nie zostanie potwierdzona w trakcie trwania rozmowy, prowadzi to do sytuacji, w której przestaje on ufać ankieterowi, zaś zaskoczenie problematyką wywiadu może obniżyć motywację do udzielania prawdziwych informacji, bądź nawet powodować odmowę odpowiadania na dalsze pytania. Negatywne skutki dla wartości uzyskanego materiału może mieć również dopuszczenie do oddziaływania osób trzecich na odpowiedzi respondentów.

4. Błędy w zapisie odpowiedzi respondenta

Jak twierdzą K a h n i C a n n e l, ankieter może po prostu źle "usłyszeć" odpowiedź respondenta, która jest zagrażająca dla niego, przeciwstawia się jego własnym poglądom bądź też stoi w sprzeczności z tym, co według niego powinien powiedzieć respondent²⁴⁵. Fenomen "selektywnego słyszenia" znany z psy-

²⁴⁴ Z metodologii..., s. 78.

²⁴⁵ K a h n, C a n n e l, op. cit., s. 191.

chologii postrzegania został wykazany w prezentowanym uprzednio eksperymencie Smitha i Hymana. Jeśli respondent udziela długiej i zawiłej odpowiedzi, ankieter może nawet nieświadomie wybierać do zapisu te jej części, które najbardziej "pasują" do udzielonych wcześniej. Na podstawie analizy wypowiedzi zarejestrowanych w sposób mechaniczny w wywiadzie zauważono, iż charakteryzują się one niekompletnymi zdaniami, myślami zaczętymi, lecz niekończonymi itp., natomiast wśród zapisów ankieterskich dominują takie, które są w znacznym stopniu skończonymi kompozycjami z małą liczbą myśli i zdań niepełnych. Takie poprawianie odpowiedzi, ich uzupełnianie, usuwanie niezgodności, podnoszenie poziomu używanego języka może wynikać z przekonania ankietera, że to co powiedział respondent jest tak niekonkretnie, iż będzie stanowić przedmiot krytyki ze strony nadzorującego badanie lub kodera, jeśli zostanie przekazane w oryginalnej wersji. Niektóre błędy zapisu są wynikiem niedbałości i niesumienności ankieterów, pomyłek spowodowanych zmęczeniem.

Zanim przejdę do omówienia wyników badań dotyczących błędów ankieterskich, chciałbym przedstawić pokrótce metody kontroli pracy ankieterów służące wykrywaniu zachowań niezgodnych z dyrektywami badacza. Problem ten jest szeroko omawiany w literaturze, również polskiej, gdzie za najpełniejsze należy uznać opracowanie dokonane przez P. Sztabińskiego²⁴⁶. Autor dokonuje podziału metod kontroli pracy ankieterów na nieterenowe i terenowe, przy czym wśród tych ostatnich wyróżnia takie, które wymagają uprzedniego kontaktu z respondentem oraz nie wymagające takiego kontaktu. Do metod nieterenowych zaliczyć można porównanie danych osobowych uzyskanych przez ankietera w wywiadzie z tymi samymi informacjami pochodzącymi ze źródeł pewnych, co pozwala ustalić, czy wywiad nie został w całości sfałszowany oraz czy respondent należał do wylosowanej próby. Drugą tego rodzaju metodą jest analiza wypełnionego kwestionariusza mająca na celu skontrolowanie, czy wszystkie pytania zostały zadane; ustalenie, czy rejestracja odpowiedzi jest po-

²⁴⁶ P. B. Sztabiński, Metody kontroli pracy ankieterów w badaniach z zastosowaniem wywiadu kwestionariuszowego, "Przegląd Socjologiczny" 1978, t. 30, s. 195-225.

prawna pod względem formalnym, czytelna i jasna oraz czy odpowiedzi na pytania otwarte są kompletne i przynoszą poszukiwane informacje. Ponadto metoda ta pozwala uchwycić nieprawidłowości w zastosowaniu reguł przejść między pytaniami.

Metody terenowe wymagające uprzedniego kontaktu z respondentem to ukryte nagrywanie magnetofonowe bez wiedzy ankietera, wprowadzanie podstawionego respondenta kontrolującego pracę ankietera lub też połączenie tych dwu wariantów oraz wywiad podsłuchiwany. O ile zasadniczą wadą metod nieterenowych jest wykrywanie małej liczby błędów, przede wszystkim o charakterze formalnym, zwykle z ograniczonym prawdopodobieństwem, o tyle metody kontroli oparte na wcześniejszym kontakcie z respondentem są niemożliwe do zastosowania w normalnych warunkach i służą tylko do badań o charakterze metodologicznym. Metody nie wymagające uprzedniego kontaktu z respondentem to wywiad obserwowany przez osobę kontrolującą pracę ankietera, stosowanie nagrywania magnetofonowego przez osobę prowadzącą wywiad (obie te metody wprowadzają dodatkowy czynnik modyfikujący sytuację wywiadu, szczególnie osoba obserwatora, której obecność w trakcie wywiadu może być nie do zaakceptowania przez respondenta) oraz powtórny kontakt z tym samym respondentem w postaci wywiadu, rozmowy telefonicznej lub ankiety pocztowej.

Oceniając stosowane dziś metody kontroli pracy ankieterów należy podkreślić, że żadna z nich nie jest doskonała, tzn. wykrywa wszystkie błędy z zadowalającym prawdopodobieństwem i daje się stosować w standardowych badaniach kwestionariuszowych bez modyfikacji "naturalnej" sytuacji wywiadu. Nie bez znaczenia jest też sprawa kosztów stosowania różnych środków oraz wysiłek organizacyjny konieczny dla prawidłowej realizacji założonej kontroli pracy ankieterów.

Prezentację badań rozpocznę od eksperymentu G u e s t a, w którym zastosowano ukryte nagrywanie magnetofonowe z podstawionym respondentem, który został wcześniej poinstruowany, aby udzielać identycznych odpowiedzi piętnastu ankieterom - studentom college'u o różnym doświadczeniu badawczym²⁴⁷. Ustalono kryte-

²⁴⁷ G u e s t, Study..., s. 17-30, cyt. za: H y m a n, op. cit., s. 235-238; por. też K a h n, C a n n a l, op. cit., s. 188.

ria dobrego wywiadu, według których oceniano nagrania i wypełnione kwestionariusze. Stwierdzono, że najczęściej występującym błędem było niewłaściwe sondowanie i zapisywanie odpowiedzi na pytania otwarte. I tak wykryto:

- 53 przypadków opuszczenia w zapisie komentarzy lub części odpowiedzi na pytania otwarte, które były konieczne dla prawidłowej interpretacji tego co powiedział respondent;
- 66 przypadków niewłaściwego sondowania odpowiedzi niejasnych, wymijających, nieistotnych lub zbyt ogólnych;
- 19 przypadków zakreslenia numeru kategorii w trakcie udzielania odpowiedzi wymijających lub rozwlekłych;
- 19 przypadków niezastosowania sondowania w sytuacji, gdy otrzymane odpowiedzi były prawdopodobnie trudne do zaliczenia do jakiegokolwiek kategorii;
- 12 przypadków odpowiedzi "nie wiem", gdzie nie zastosowano sondowania w ogóle;
- ponadto w 41 przypadkach ankieterzy nie spełnili dyrektywy badacza wymagającej zarejestrowania, w których pytaniach zastosowane zostało sondowanie;
- ponadto wystąpiło szereg innych błędów, takich jak: całkowita fabrykacja odpowiedzi, modyfikowanie słownictwa respondentów w zapisie odpowiedzi, wprowadzanie własnych nieuprawnionych komentarzy ankietera, sugerowanie odpowiedzi (to ostatnie z relatywnie mniejszą częstotliwością niż błędy sondowania i zapisu).

W badaniu tym wykazano, że ankieterzy mają różną tendencję do popełniania błędów, od 12 do 36 na wywiad przy średniej 19, przy czym nie sposób ustalić, na ile różnice te miały charakter losowy. Każdy z ankieterów popełnił przynajmniej 3 błędy w zapisie i 3 błędy w sondowaniu. Wszyscy, prócz jednego, popełnili jakiś błąd w zadawaniu pytań.

W cytowanym uprzednio badaniu AJC brało udział piętnastu ankieterów bez większego doświadczenia. Każdy z nich przeprowadził od jednego do czterech wywiadów z podstawionymi respondentami, rejestrowanych z ukrycia na taśmie magnetofonowej. Każdy z nich popełnił średnio trzynaście błędów w zadawaniu pytań, tyle samo błędów w sondowaniu, osiem błędów w zapisie oraz cztery jawne oszustwa w każdym wywiadzie, który liczył 50 pytań. Liczba błędów była więc ogromna, jednak należy

pamiętać, iż respondenci w tym badaniu zostali tak zaprogramowani, aby stwarzać prowadzącym wywiad jak największą trudność, zaś ankieterzy w większości nie mieli żadnego doświadczenia w prowadzeniu wywiadów²⁴⁸.

W eksperymencie NORC 61 ankieterom ze stałej sieci tej placówki wysłano kwestionariusze, w których wpisano dosłowne odpowiedzi na pytania otwarte. Powiedziano im, że odpowiedzi te uzyskali inni ankieterzy w regularnych badaniach. Dla skomplikowania zadania wysłano im ogólną instrukcję kodową oraz instrukcje dla każdego pytania. Ankieterów proszono, aby w sytuacji, w której jakaś jednostkowa wypowiedź nie odpowiada żadnej z kategorii kodu lub jeśli nie są w stanie zdecydować, do której kategorii ją zaliczyć, określali je jako niekodowalne. Ponadto proszono ich, aby wskazali, jakich dodatkowych wypowiedzi używaliby, aby uzupełnić odpowiedź zgodnie z wymaganiami instrukcji. W rzeczywistości odpowiedzi zostały całkowicie sfabrykowane i miały inny stopień "kodowalności" niż wykazywało to zróżnicowanie wśród ankieterów oceniających je z tego punktu widzenia. Jako kryterium wprowadzono niezależne oceny czterech sędziów - doświadczonych, członków ekipy NORC, wykonujących te same zadania, tylko wtedy, jeśli zgodność opinii występowała wśród trzech sędziów. Zgodnie z ich ocenami, wystąpiło w sumie 701 "niekodowalnych" odpowiedzi wymagających sondowania w materiałach rozesłanych ankieterom, którzy wskazali tylko 418 "niekodowalnych odpowiedzi". A więc około 40% odpowiedzi zostało uznane przez ankieterów za nie wymagające sondowania. W tych 418 przypadkach zastosowanego sondowania 84 zostało uznane przez sędziów za błędne. Wniosek ogólny z tych badań mówiący, iż ogólny zagregowany błąd w sondowaniu wynosi 5% przypadków (na który składają się błędne kwalifikacje odpowiedzi, brak lub zła jakość sondowania), nie może być generalizowany ze względu na sztuczność sytuacji eksperymentalnej. Z pewnego punktu widzenia eksperyment był łatwiejszy niż normalny wywiad w terenie, ponieważ ankieterzy mieli czas na przemyślenie swej decyzji, na którą nie wpływały żadne czynniki zakłócające. Z drugiej strony - zadanie utrudniało niewystępo-

²⁴⁸ Cyt. za: H y m a n, op. cit., s. 239-241.

wanie werbalnych i niewerbalnych czynników kontekstowych pomagających w podejmowaniu decyzji w trakcie wywiadu²⁴⁹.

Z badań polskich warto wymienić eksperyment Brzozowski i Kawki, w którym wprowadzono nie ukryty magnetofon, na którym nagrywano wywiady przeprowadzane przez trzech sumiennych ankieterów. W celu wykrywania błędów w zadawaniu pytań oraz sondowaniu przeanalizowano 2097 pytań i wykryto 3 przypadki niezgodności formy pytania zadanego z pytaniem kwestionariusza, 12 przypadków nieuzasadnionego opuszczenia pytania, 9 przypadków zadania pytania, które nie dotyczy respondenta, 30 przypadków niewłaściwego sondowania oraz 166 przypadków braku koniecznych pytań dodatkowych. W sumie błędy w sondowaniu wystąpiły w 9,4% analizowanych pytań. Pod kątem błędów zapisu przeanalizowano 521 pytań, przy czym 142 błędy tego typu wystąpiły w 127 pytaniach (24,4%). Stwierdzono 41 przypadków przekazania tylko części informacji koniecznych, 3 przypadki braku takich informacji w ogóle, 83 przypadki braku informacji dodatkowych oraz 15 przypadków zniekształcenia odpowiedzi - zmiany sensu w pytaniach otwartych lub niewłaściwego zaklasyfikowania odpowiedzi w pytaniach otwartych. Jeśli pominąć błąd polegający na nieprzekazaniu informacji dodatkowych, niewłaściwy zapis wystąpił w 9,8% analizowanych pytań. Wniosek płynący z tego badania ogranicza fakt, iż brało w nim udział tylko trzech ankieterów, przy czym jeden z nich brał bezpośredni udział w przygotowywaniu eksperymentu²⁵⁰.

We wspomnianych już poprzednio badaniach zespołu Zakładu Metod i Technik Badań Społecznych Instytutu Socjologii Uniwersytetu Łódzkiego trzynastu ankieterów przeprowadziło 203 wywiady, przy czym jako metodę kontroli zastosowano jawne nagrywanie rozmów przez ankieterów. Na podstawie analizy 9072 pytań zadanych respondentom i zarejestrowanych na taśmie magnetofonowej stwierdzono, iż ankieterzy popełnili 3755 błędów, w 24,9% wszystkich pytań. Wynika stąd, iż średnio w co czwartym pytaniu prowadzący wywiad popełniał jakiś błąd. Zważywszy na fakt, iż zadanie stawiane przed ankieterami nie było zbyt trudne, zaś kontrola ich

²⁴⁹ Ibidem, s. 236-237.

²⁵⁰ Brzozowska-Ejme, Kawka, op. cit., s. 110-129.

zachowań odbywała się w sposób jawny, zarówno liczbę błędów, jak i częstotliwość ich występowania należy uznać za bardzo dużą.

Z 3755 popełnionych błędów 58,8% stanowią błędy naruszające założony dyrektywami badacza proces komunikowania się między ankieterem a respondentem, zaś 41,2% to błędy zapisu odpowiedzi. Wynika stąd, iż przestrzeganie dyrektyw odnoszących się do prawidłowego zadawania pytań, ich powtarzania oraz sondowania stwarza ankieterom większą trudność niż przestrzeganie dyrektyw dotyczących zapisu odpowiedzi udzielanych przez respondentów. Jeśli z ogólnej liczby błędów zapisu wyeliminować te, które polegają na tym, iż jest on nieczytelny bądź nie spełnia określonych wymogów formalnych to okazuje się iż błędy naruszające proces komunikowania się między badaczem a respondentem występują niemal dwa razy częściej (w 19,7% analizowanych pytań) niż błędy merytoryczne zapisu odpowiedzi (wystąpiły w 11,3% pytań). Wśród błędów naruszających założony dyrektywami badacza proces komunikowania się między ankieterem a respondentem najczęściej występują błędy polegające na braku zastosowania sondowania, niewłaściwym sondowaniu (w sumie 19% wszystkich błędów) oraz braku koniecznego powtórzenia pytania (13,5% wszystkich błędów). W sumie tworzą one najliczniejszą kategorię obejmującą jedną trzecią wszystkich nieprawidłowych zachowań ankieterskich w tym badaniu. Świadczy to przede wszystkim o tym, iż stosowanie właściwych bodźców mających na celu uzyskiwanie prawidłowych informacji jest najtrudniejszym wycinkiem działania ankietera w trakcie prowadzenia wywiadu.

Błędy naruszające treść lub formę pytania kwestionariuszowego - a więc skracanie pytania, dodawanie elementów nie zawartych w jego tekście - wystąpiły jedynie w 3,8% wszystkich pytań.

Porównanie wyników przeprowadzonych przez nas badań z rezultatami prób empirycznych innych autorów, wykazuje ogólną zgodność w częstości występowania różnych rodzajów błędów. Potwierdza się raz jeszcze, iż największy problem stanowi stosowanie prawidłowego sondowania bądź powtarzania pytań w sytuacji, gdy pierwsza reakcja respondenta nie przynosi informacji poszukiwanych bądź nie wyczerpuje zapotrzebowania informacyjnych badacza.

Druga, najczęściej występująca kategoria błędów to nieprawidłowy zapis polegający na niewłaściwej klasyfikacji uzyskiwanej odpowiedzi bądź na pominięciu istotnych jej elementów. Zniekształcenia pytania przy jego odczytywaniu przez ankietera wy-

stępowało w naszych badaniach dość rzadko, co wiąże się między innymi z faktem, iż większość pytań w naszym kwestionariuszu nie było zbyt długich ani skomplikowanych pod względem struktury gramatycznej. Niepokoić może fakt, iż mimo zastosowania jawnego nagrywania magnetofonowego ankietery sfabrykowali w sposób ewidentny część informacji, nie zadając pytań z kwestionariusza bądź dopisywali do uzyskanych odpowiedzi fragmenty wymyślone przez siebie.

Oceniając ogólnie jakość pracy prowadzących wywiady w naszych badaniach, należy stwierdzić, iż fakt wystąpienia błędów ankieterskich w jednej czwartej zadanych pytań stawia pod znakiem zapytania efektywność standardowego szkolenia zastosowanego jako forma przygotowania do pracy kandydatów na ankietery. Można mieć również zastrzeżenia co do samej instrukcji prowadzenia wywiadu, która nie precyzowała w sposób wystarczająco szczegółowy, w jakich sytuacjach należy stosować sondowanie bądź powtarzanie pytania, w jaki sposób kwalifikować odpowiedzi respondentów. Wydaje się, iż motywowanie ankietery do właściwego pełnienia przez nich swych obowiązków, między innymi poprzez stałą kontrolę zapisanych kwestionariuszy lub przesłuchiwanie nagranych wywiadów, które nie zostało wprowadzone na skutek trudności organizacyjnych w trakcie realizacji badań, mogłoby w znacznej mierze wpłynąć na poprawę jakości ich pracy i zmniejszenie liczby popełnianych błędów.

W badaniach naszych dokonano również próby określenia wpływu błędów ankieterskich na uzyskiwane dane. Analiza wyników badań pozwoliła stwierdzić, iż w odpowiedziach zapisanych w kwestionariuszu, przynoszących poszukiwane informacje, "ukryta" jest pewna liczba braków danych, w sumie 6,8% całego materiału, natomiast 0,4% odpowiedzi zapisanych w kwestionariuszu jako nieistotne, w rzeczywistości przynosi poszukiwaną informację. Najwięcej sytuacji pierwszego rodzaju mamy w pytaniach z kafeterią, najmniej w pytaniach otwartych. W pytaniach z kafeterią i skalą oraz rozstrzygnięcia wystąpiła u ankietery tendencja do "dointerpretowywania" nieistotnych odpowiedzi respondentów i umieszczania ich w zapisie wśród kategorii istotnych.

We wszystkich typach pytań zamkniętych liczba braków danych zostaje zaniżona w stosunku do rzeczywistej ich liczby (kwalifikacje kodera są z założenia prawidłowe), przy czym najczęściej

zaniżeń ma miejsce w pytaniach z kafeterią i skalą. Natomiast w pytaniach otwartych występuje niewielkie zawyżenie braków danych w efekcie zapisu ankietera, co jest wynikiem przede wszystkim skracania odpowiedzi respondenta i pomijania elementów powodujących możliwość uznania jej za istotną. W odniesieniu do całego zbioru pytań możemy powiedzieć, iż gdyby badacz kontrolował tylko zapis ankietera, otrzymałby w efekcie dane, w których liczba braków danych byłaby zaniżona o 6,4%. Uzyskane przez nas wyniki upoważniają do wysnucia wniosku, iż jeśli respondent udziela odpowiedzi nieistotnej, zaś ankieter nie podejmuje koniecznych w danej sytuacji czynności dodatkowych, to w pytaniach otwartych w zdecydowanej większości przypadków następuje prawidłowa rejestracja odpowiedzi jako nie przynoszącej poszukiwanej informacji, natomiast w pytaniach zamkniętych ankieterzy częściej "dointerpretowują" odpowiedź i kwalifikują ją w sposób nie uprawniony jako istotną niż dokonują prawidłowej jej rejestracji. Można więc powiedzieć, że w pytaniach zamkniętych, w których respondent udziela odpowiedzi nieistotnych, występuje duże prawdopodobieństwo, iż ankieter nie podejmując prawidłowych działań dodatkowych, adekwatnych do danej sytuacji, zniekształci jednocześnie odpowiedź, przyznając jej w sposób nieuprawniony walor istotności. Prowadzi to do paradoksalnego z pozoru wniosku, iż ankieterzy nie zapobiegając powstaniu znacznej części braku danych, na skutek niestosowania prawidłowych działań w postaci sondowania odpowiedzi lub powtórzenia pytania, jak gdyby "niwelują" ich liczbę na poziomie zapisu kwestionariuszowego, poprzez "dointerpretowywanie" odpowiedzi nieistotnych respondentów i nieuprawnione kwalifikowanie do kategorii merytorycznych (istotnych).

Zniekształcenia odpowiedzi - polegające na spowodowaniu, iż kodier klasyfikuje je do niewłaściwej kategorii kodowej przynoszącej poszukiwaną informację, a więc dokonuje nieprawidłowego rozstrzygnięcia co do stanu rzeczy, jaki występuje w przypadku danego respondenta - występowały w naszych badaniach znacznie rzadziej niż omawiane poprzednio i objęły 3,0% wszystkich danych na poziomie zapisu w kwestionariuszu.

W podsumowaniu można stwierdzić, iż 10,4% wszystkich analizowanych danych na poziomie zapisu kwestionariusza zostało w jakiś sposób zniekształconych poprzez nieprawidłowy zapis odpowiedzi respondenta. Po dodaniu do tego odpowiedzi sfabrykowanych

przez ankierów procent ten wzrasta do 10,6. Wydaje się, iż jest to dość pokaźna liczba, zważywszy na to, iż w standardowych badaniach zniekształcone przez ankierów informacje weszłyby jako pełnoprawny materiał poddawany późniejszej analizie i interpretacji. Przedstawione wyniki wykazują również, iż pytania otwarte w znacznie mniejszym stopniu są narażone na takie zniekształcenia (objęły one 4,5% analizowanych materiałów) niż pytania zamknięte (12,6% danych), co można tłumaczyć tym, iż stosowany w większości pytań zapis kategoryzujący sprzyja powstawaniu tego typu zniekształceń.

PODSUMOWANIE

Na początek chciałbym uczynić pewne zastrzeżenie co do wniosków, jakie płyną z niniejszej pracy. Mają one raczej charakter praktyczny niż teoretyczny i zawierają pewne propozycje odnoszące się do budowy instrukcji ankierskich oraz prowadzenia przygotowania do pracy terenowej. Propozycje te są rezultatem rozważań teoretycznych oraz analizy wyników badań i zostały na nich oparte.

1. Wydaje się, że stosowane dotychczas w standardowych badaniach sposoby przygotowywania instrukcji oraz procesu szkolenia i treningu prowadzą do nieuniknionych sytuacji, w których ankierzy będą popełniać błędy. W szczególności chodzi tu o sposób przygotowania do pracy terenowej oraz zakres informacji udzielanych ankierowi, odnoszących się do kryteriów kwalifikowania odpowiedzi respondentów jako istotne lub nieistotne. Ankierzy muszą bezbłędnie rozpoznawać, kiedy odpowiedzi respondentów przynoszą poszukiwane informacje, a kiedy nie, i w zależności od sytuacji stosować odpowiednie działania w postaci sondowania lub powtarzania pytań. Umiejętności takich nie można im przekazać w trakcie standardowego szkolenia czy instruktażu.

2. Błędy ankierskie, a więc zachowania niezgodne z dyrektywami, występują najczęściej w tych sytuacjach, w których ciężar decyzji odnoszącej się do podjęcia działania najbardziej adekwatnego do zaistniałych warunków spoczywa na samym ankierze. Stąd najwięcej błędów pojawia się wtedy, gdy respondenci udzielają odpowiedzi nieistotnych i polega na niestosowaniu przewidzianego sondowania, powtarzania pytań oraz niewłaściwej rejestracji bądź kategoryzacji odpowiedzi. Tak więc, instrukcja ankierska oraz proces przygotowania do prowadzenia wywiadu mu-

si koncentrować się na tych właśnie ogniwach procesu interwencji oraz czynnościach ankietera.

3. Budowa instrukcji ankieterskiej oraz planowanie przygotowania ankieterów do pracy, nie mówiąc o konstrukcji ostatecznej wersji narzędzia, musi zostać poprzedzona przeprowadzeniem badań pilotażowych, przy czym najkorzystniejsza sytuacja występuje wtedy, gdy można w nich zastosować rejestrację magnetofonową przebiegu wywiadu. Analiza materiału zgromadzonego w pilotażu z punktu widzenia przyszłych zadań ankietera musi ogniskować się na tych pytaniach, które stwarzają respondentom największe trudności i sprzyjają w ten sposób nieprawidłowym działaniom ankieterów. W pilotażu powinni brać udział najbardziej doświadczeni ankieterzy, cieszący się zaufaniem badacza, aby swymi uwagami wspomagać układającego instrukcję i program przygotowanie do pracy kandydatów na członków ekipy ankieterskiej.

4. Wydaje mi się jednak, że stosowanie badań pilotażowych i analiza zebranych za ich pomocą informacji dla budowania instrukcji oraz przygotowania szkolenia i treningu ma pewne ograniczenia i nie wyczerpuje wszystkich możliwości w tym względzie. Ograniczenia pilotażu polegają przede wszystkim na tym, iż wywiady pilotażowe w znacznej mierze symulują tylko normalne wywiady, zaś ankieter-pilot ma do spełnienia zbyt wiele funkcji, aby móc zaobserwować swe zachowania, trzymać się jednocześnie instrukcji pilotażowej i merytorycznej. W związku z tym proponuję, aby pilotaż w wersji stosowanej obecnie nastawić tylko i wyłącznie na testowanie poprawności narzędzia, w szczególności pytań. Natomiast przyjętą do realizacji wersję narzędzia wraz z instrukcją sprawdzać raz jeszcze z punktu widzenia poprawności prowadzenia wywiadu, wykorzystując do tego "standardowych" ankieterów, przygotowanych do pracy według przyjętego programu. Wywiady próbne powinny być rejestrowane mechanicznie i mogłyby być demonstrowane w całości bądź we fragmentach w trakcie szkolenia audytoryjnego. Autentyczne odpowiedzi respondentów nagrane na taśmie bądź przepisane mogłyby stanowić podstawę dla treningu audytoryjnego w zakresie podejmowania właściwych decyzji co do tego, w jakich sytuacjach konieczne są dodatkowe działania w postaci sondowania, powtarzania pytań oraz prawidłowego zapisu.

5. Rozważając kwestię zastosowania pilotażu, wspomnieliśmy o prawdziwości narzędzia, którą uznać można za warunek konieczny dobrej pracy ankietatorów. Nie chodzi już nawet o elementy konstrukcji kwestionariusza związane z pracą ankietera, takie jak rozplanowanie pytań, jasne reguły przejścia, bowiem ich związek z poprawnością działania prowadzących wywiady jest bezdyskusyjny. Równie ważną kwestią jest poprawność samych pytań, dostosowanie stopnia ich trudności do możliwości intelektualnych, werbalizacyjnych respondentów. Wyniki badań wyraźnie wskazują, iż w pytaniach sprawiających respondentom największą trudność występują najczęściej błędy ankieterskie. Jeżeli w kwestionariuszu nie można uniknąć pytań trudnych, długich, skomplikowanych, należy zwrócić na nie szczególną uwagę w instrukcji ankieterskiej oraz w trakcie szkolenia i treningu. Być może byłoby korzystne przekazywanie ankietantom nieco więcej informacji o charakterze bardziej teoretycznym, np. zapoznanie ich z typami odpowiedzi nieistotnych w różnych pytaniach, z jednoczesnym wskazaniem właściwych sposobów działania w przypadku występowania takich w trakcie trwania wywiadu.

6. Wyniki badań wykazują również, że jakość pracy ankietatorów jest różna w zależności od kategorii respondentów, z jaką są prowadzone wywiady. Skoro w badaniach masowych ze względu na konieczność kwantyfikacji danych nie istnieje możliwość wprowadzenia różnych wersji pytań, warunkiem minimum jest zapoznanie ankietatorów z trudnościami, jakie mogą pojawić się w wywiadach z różnymi kategoriami respondentów oraz podstawowymi sposobami ich unikania bądź łagodzenia.

7. Wydaje się również, iż stosowane dotychczas instrukcje ankieterskie w znacznej części nie spełniają swego zadania, szczególnie wtedy, gdy występuje w nich duża liczba szczegółowych wymagań odnoszących się do pojedynczych pytań z kwestionariusza. Czynności związane z prowadzeniem wywiadu nakładają się w czasie, liczba czynników, jakie musi kontrolować ankietator, jest tak duża, iż nawet pamięciowe opanowanie dyrektyw instrukcji nie daje gwarancji realizowania wszelkich zawartych w niej zaleceń. W związku z tym powstaje sytuacja, w której w pierwszych wywiadach ankietery bardziej koncentrują się na przestrzeganiu instrukcji

niż na samym prowadzeniu wywiadów. Sądzę więc, iż bardziej rozbudowane procedury przygotowania ankietatorów do pracy obejmujące trening mogą doprowadzić do pewnych nawyków (w sensie pozytywnym) ułatwiających prowadzenie wywiadów. Jednocześnie proponuję, aby część najbardziej istotnych zaleceń szczegółowych umieszczać przynajmniej w formie sygnałów w samym kwestionariuszu. Ponadto korzystne jest stosowanie, częściej niż to ma miejsce dotychczas, sprawdzianów stopnia znajomości kwestionariusza i instrukcji nie poprzez testy czy odpytywanie, ale w praktycznym zastosowaniu podczas treningu audytoryjnego.

8. Wnioski z wielu badań nie pozwalają stwierdzić, jakie jednostki są lepszymi, jakie gorzejmi ankietatorami. W praktyce badawczej występuje zazwyczaj sytuacja, w której trudno jest wybierać między kandydatami do ekipy, szczególnie wtedy, gdy terminy realizacji badań są napięte. W związku z tym, wydaje się, iż powinno się przygotowywać do badań większą liczbę kandydatów niż wymaga tego liczba wywiadów i dokonywać selekcji na podstawie wyników osiągniętych w trakcie szkolenia i treningu. W stałych zespołach ankieterskich weryfikacja jakości pracy powinna mieć charakter permanentny. Wyniki badań wykazujące, iż z ekip ankieterskich wypadają częściej osoby pracujące najgorzej nie dostarcza wystarczających powodów do rezygnacji ze stałej kontroli pracy ich członków.

9. Wyniki z wielu badań wskazują również na związek między organizacją procesu badawczego a jakością pracy ankietatorów. Jednym z elementów organizacji procesu badawczego jest ustalenie liczby wywiadów przypadających na jednego ankietatora w danym badaniu. Udokumentowanie w kilku próbach empirycznych fenomenu wzrastania liczby popełnianych błędów, wraz ze zwiększeniem się przydziału wywiadów na jednego ankietatora, skłania do uznania, iż powinien on być brany pod uwagę przy organizacji badań. Ustalenie maksymalnej liczby wywiadów, jakie mogą być przeprowadzane przez jednego ankietatora, musi uwzględniać okres czasu, jaki przeznacza się na ich przeprowadzenie, z jednoczesnymi poprawkami na odległość miejscowości zamieszkiwanych przez respondentów od miejsca zamieszkania ankietatorów, i co ważne - na aktualność adresów w badaniach, gdzie stanowią one podstawę odszukiwania jed-

nostek próby. Ta ostatnia kwestia ma ogromne znaczenie dla jakości pracy, bowiem ciągle niepowodzenia przy próbach odnalezienia respondenta w powiązaniu z koniecznością długich przejazdów oddziałują negatywnie na morale najbardziej nawet zaangażowanych ankieterów. Kilkuletnia obserwacja i osobiste uczestnictwo w kilkudziesięciu badaniach pozwala mi stwierdzić, że największym wrogiem zagrażającym poprawności naszych badań w fazie ich realizacji jest nieustanny pośpiech, gorączkowe próby dotrzymywania napiętych do ostatnich granic terminów. Pośpiech i związana z nim nerwowość prowadzących badanie, niedopracowane i byle jak realizowane szkolenia, ponaglanie ankieterów do szybszego oddawania wypełnionych kwestionariuszy z pewnością nie przyczyniają się do poprawienia jakości ich pracy.

10. Szczegółowe zalecenia, odnoszące się do problemów, jakie powinny zostać uwzględnione przy układaniu instrukcji i programu przygotowania ankieterów do pracy, zawierają się we wnioskach płynących z przedstawionych przeze mnie badań. Wskazują one te specyficzne czynności, w realizacji których dochodzi do najczęstszych przypadków nieprawidłowego działania ankieterów; typy pytań, w których występuje najwięcej błędów; rodzaje odpowiedzi respondentów, które sprawiają prowadzącym wywiady największe trudności. Analiza kwestionariusza, wyników badań pilotażowych - z punktu widzenia tych właśnie wskazówek - może być pomocna w układaniu prawidłowej instrukcji ankieterskiej i planowaniu efektywnego szkolenia i treningu. Wyniki badań uwidaczniają też, w jaki sposób błędy ankieterskie wpływają na wartość uzyskiwanego materiału, jak wiele zniekształceń jest wynikiem złego prowadzenia wywiadu.

11. W świetle rozważań teoretycznych oraz wyników badań ankieterzy stanowią kluczowe ogniwo procesu badawczego w badaniach z zastosowaniem techniki wywiadu kwestionariuszowego. Żadna, nawet najdoskonalsza koncepcja badań wykorzystujących wspaniałe przygotowane narzędzie, przeprowadzanych na bezbłędnie dobranej próbie, nie zapewni badaczowi sukcesu, jeśli ankieterzy przeprowadzający wywiady będą działać niewłaściwie, popełniać dużą liczbę błędów i zniekształcać w ten sposób materiał z badań. W związku z tym, konieczne jest włożenie maksymalnego wysiłku w

prawidłowe przygotowanie ankietatorów do pełnionej przez nich roli oparte na starannie przemyślanej instrukcji oraz prawidłowo zaplanowanym i przeprowadzonym szkoleniu i treningu. Badacze, którym zależy na uzyskiwaniu wartościowego materiału, nie powinni zaniedbywać żadnej możliwości poprawienia jakości pracy ankietatorów zatrudnionych przy realizacji swych badań.

12. Mimo wielości i powszechności zarówno badań empirycznych, jak i prac teoretycznych stan naszej wiedzy na temat problemów wywiadu, procesów psychicznych i społecznych, jakie występują w trakcie jego trwania, pozostawia nadal wiele do życzenia. Konieczne jest stałe podejmowanie prób empirycznej weryfikacji wielu problemów, zarówno przy okazji standardowych badań wykorzystujących wywiad kwestionariuszowy, jak i poprzez badania nastawione specjalnie na eksplorację nowych zagadnień oraz weryfikację wcześniejszych postawionych hipotez.

WYKAZ SKRÓTÓW CZASOPISM OBCOJĘZYCZNYCH
STOSOWANYCH W PRACY

AJP	- "American Journal of Psychology"
AJS	- "American Journal of Sociology"
ASR	- "American Sociological Review"
IJOAR	- "International Journal of Opinion and Attitude Research"
JAP	- "Journal of Applied Psychology"
JASP	- "Journal of Abnormal and Social Psychology"
JM	- "Journal of Marketing"
JMR	- "Journal of Marketing Research"
JRSS	- "Journal of Royal Statistical Society"
POQ	- "Public Opinion Quarterly"

BIBLIOGRAFIA

- Atkinson F., A Handbook of Interviewers: a Manual for Government Social Survey Interviewing Staff, Describing Practice and Procedures on Structured Interviewing, London 1967.
- Attleslander P., Methoden der empirischen Sozialforschung, Berlin-New York 1971.
- Attleslander P., Kneubühler H. U., Verzerrungen in Interview. Zu einer Fehlertheorie der Befragung, Opladen 1975.
- Axelrod M., Cannel Ch. F., A Research Note on an Attempt to Predict Interviewers Effectiveness, POQ, Winter 1959-1960, No 23, s. 571-576.
- Belson W. A., Tape Recording: its Effect on Accuracy of Response in Survey Interviews, JMR 1967, No 4, s. 253-260.

- Benney M., Hugnes E. G., Of Sociology and the Interview, [w:] Sociological Methods. A Sourcebook, ed. N. K. Denzin, London 1970, s. 190-198.
- Bevis J. C., Interviewing with Tape Records, PQ 1949, No 13, s. 629-634.
- Blankenship A. B., The Effect of the Interviewer upon the Response in Public Opinion Poll, "Journal of Consulting Psychology" 1940, No 4, s. 134-136.
- Borucki A., Kontrola pracy ankietatorów i weryfikacja danych kwestionariuszowych jako elementy procesu badawczego, "Przegląd Socjologiczny" 1978, t. 30, s. 174-196.
- Bruner J. S., W poszukiwaniu teorii nauczania, Warszawa 1974.
- Brzozowska-Ejme K., Nagrywanie magnetofonowe wywiadów w środowisku małomiasteczkowym, [w:] Analizy i próby technik badawczych w socjologii, t. 1, Wrocław 1966, s. 311-325.
- Brzozowska-Ejme K., Kawka Z., Analiza błędów pracy ankietera w wywiadzie kwestionariuszowym na podstawie zapisu magnetofonowego, [w:] Analizy i próby technik badawczych w socjologii, t. 3, Wrocław 1970.
- Butler J. R., Cannel Ch. F., Kaufman Ch. K., World Health. Organization (International Collaborative Study of Medical Care Utilization), Training and Supervisors Manual, Baltimore, Maryland 1970.
- Cannel Ch. F., Fowler F., Marquis K., The Influence of Interviewer and Respondent Psychological and Behavioural Variables on the Reporting in Household Interviews, "Vital and Health Statistics", [Washington], 1968, Ser. 2, No 26.
- Cannel Ch. F., Kahn R., Interviewing, [w:] The Handbook of Social Psychology, ed. G. Lindzey, E. Aronson, t. 2, Reading 1968.
- Cannel Ch. F., Marquis K. H., Laurent A., A Summary of Studies of Interviewing Methodology, "Vital and Health Statistics", [Rockville] 1977, Ser. 2, No 69.
- Cantril H., Interviewer Bias and Rapport, [w:] Gauging Public Opinion, Princeton 1947, s. 107-118.

- Cavan R., Interviewing for Life History Material, AJS 1929-1930, No 35, s. 100-113.
- Cicourel A. V., Method and Measurement in Sociology, New York 1967.
- Converse J. M., Schuman H., Conversations at Random, Survey Research as Interviewers See It, New York-Wiley 1973.
- Crespi L. P., The Cheater Problem in Polling, POQ 1945, No 9, s. 431-445.
- Crespi L. P., Further Observations on the "Cheater" Problem, POQ 1946, No 10, s. 645-649.
- Daniłowicz P., Próba standaryzacji zachowań ankierskich w badaniach opartych o wywiad kwestionariuszowy, [w:] Z metodologii i metodyki socjologicznych badań terenowych, z. 3, Warszawa 1974.
- Dąbska L., O narzędziach i przedmiotach poznania, Warszawa 1967.
- Dekoning T. L., Interviewer and Respondent Interaction in The Household Interview, pr. niepubl. The University of Michigan (1969).
- Deming E. W., On Errors in Survey, ASR 1944, No 9, s. 359-369 lub w: Sociological Methods, A Sourcebook, ed. N. K. Denzin, London 1970, s. 320-327.
- Dvorak B. J., Fox F. C., Meigh Ch., Tests for Field Interviewers, JM 1952, No 16, s. 301-306.
- Erbslöh E., Interview, Stuttgart 1972.
- Erbslöh E., Wiendieck G., Der Interviewer, [w:] Techniken der empirischen Sozialforschung, Hrsg. J. van Koolvijk, München 1973.
- Ferber R., Wales H., Detection and Correction of Interviewer Bias, POQ 1952, No 16, s. 107-127.
- Fisher H., Interviewer Bias in the Recording Operation, IJOAR 1950, No 4, s. 391-411.
- Freeman G. L. i in., The Stress Interview, JASP 1942, No 37.
- Friedman P., A Second Experiment of Interviewer Bias, "Sociometry" 1942, No 5, s. 378-381.
- Friedrich W., Hennig W., Der Sozialwissen-

- schafliche Forschungsprozesse, Berlin 1975, rozdz. Grundprobleme der Befragung, s. 368-421.
- G i e d y m i n, Pytania, założenia, rozstrzygnięcia, *Studia nad logicznymi podstawami nauk społecznych*, cz. 2, Poznań 1964,.
- G o o d e W. J., H a t t P. K., *Methods in Social Research*, New York-Toronto-London 1953.
- G o s t k o w s k i Z., O poprawę jakości badań surveyowych, *"Studia Socjologiczne"* 1962, nr 3, s. 257-285.
- G o s t k o w s k i Z., O potrzebie humanizacji masowych badań typu "surveyowego", *"Studia Socjologiczne"* 1974, nr 1.
- G o s t k o w s k i Z., O założeniach i potrzebie empirycznych badań nad technikami i procedurami badawczymi w socjologii. [w:] *Analizy i próby technik badawczych w socjologii*, t. 1, Wrocław 1966, s. 11-66.
- G o s t k o w s k i Z., Specjalne kategorie respondentów i ich postawy wobec wywiadów w Polsce, *"Przegląd Socjologiczny"* 1978, t. 30, s. 132-141.
- G r e e n s p e e n J., The Reinforcing Effect of Two Spoken Sounds on the Frequency of Two Responses, *"American Journal of Psychology"* 1955, No 68, s. 409-416.
- G u e s t L. A., A New Training Method for Opinion Interviewers, *POQ Summer* 1954, No 18, s. 287-299.
- G u e s t L. A., Study of Interviewers Competence, *IJOAR* 1947, No 4, s. 17-30.
- G u e s t L. A., N u c k o l s R., A Laboratory Experiment in Recording in Public Opinion Interviewing, *IJOAR* 1950, No 4, s. 336-352.
- H a m i l t o n G. V., *A Research in Marriage*, New York-Boni 1929.
- H a n s e n M. H. i in., Response Errors in Surveys, *"Journal of the American Statistical Association"* 1951, No 46.
- H a u c k M., S t e i n k a m p S., *Survey Reliability and Interviewer Competence*, Urbana University of Illinois 1964.
- H i l d u m D. D., B r o w n R., Verbal Reinforcement and Interviewer Bias, *JASP* 1956, No 53, s. 108-111.
- H i l g a r d E. R., *Wprowadzenie do psychologii*, Warszawa 1967.

- H y m a n H., Survey Design and Analysis: Principles, Cases and Procedures, Glencoe III, 1955.
- H y m a n H. i in., Interviewing in Social Research, Chicago 1954.
- Interviewer's Manual, Survey Research Center University of Michigan, Ann Arbor, Institute for Social Science 1970.
- J a s t r z ą b M., Wpływ płci ankietera na wyniki uzyskiwane w badaniach, [w:] Analizy i próby technik badawczych w socjologii, t. 1, Wrocław 1966, s. 147-185.
- K a h n R., C a n n e l Ch. F., The Dynamics of Interviewing, New York 1963.
- K a n f e r F. H., M c B r e a r t y J. F., Minimal Social Reinforcement and Interview Content, "Journal of Clinical Psychology" 1962, No 18, s. 210-215.
- K a r s k i T., W i e c z o r e k H., Analiza poprawności zachowań ankieterów ze względu na dyrektywy z podręcznika ankietera, na podstawie zapisów magnetofonowych wywiadów z podstawionym respondentem, pr. mgr, Instytut Socjologii UŁ (1976).
- K a t z D., Do Interviewers Bias Poll Results?, PQQ 1942, No 6, s. 248-268.
- K e y e s D. A., A Study of Interviewer Effect and Interviewer Competence, pr. mgr, University of Denver (1949).
- K m i t a J., Wykłady z logiki i metodologii nauk, Warszawa 1970.
- K ö n i g R., Interview, [w:] Wörterbuch der Soziologie, Hreg. E. B ü l o w, W. B e r n s d o r f, Stuttgart 1969.
- K o o n s D. A., Quality Control and Measurement of Nonsampling Error in the Health Interview Survey, "Vital and Health Statistics" [Rockville] 1973, Ser. 2, No 54.
- K o t a r b i ń s k i T., Zdania prakseologiczne, "Studia Filozoficzne" 1960, nr 4.
- K r a k J., Style przeprowadzania wywiadu i konsekwencje ich zastosowania, "Przegląd Socjologiczny" 1978, t. 30, s. 227-254.
- K u n z G., Interview, [w:] Wörterbuch der Soziologie, Hreg. W. B e r n s d o r f, E. B ü l o w, Stuttgart 1969, s. 511.

- L i n d z e y G., A Note on Interviewer Bias, JAP 1951, No 35, s. 182-184.
- L e n i e w i c z E., Dyrektywy praktyczne. Konstrukcja i uzasadnienie, Warszawa 1971.
- L u n d b e r g G. A., Social Research. A Study of Gathering Data, New York-London-Toronto 1942.
- L u t y Ń s k a K., Ankieterzy i badacze. Z badań nad wpływem ankieterskim, "Przegląd Socjologiczny" 1978, t. 30, s. 143-174.
- L u t y Ń s k a K., Refleksje metodologiczne o wywiadach z urzędnikami w Łodzi w latach 1960/61. [w:] Analizy i próby technik badawczych w socjologii, t. 1, Wrocław 1966, s. 224-256.
- L u t y Ń s k i J., Analiza procesu otrzymywania informacji w badaniach z zastosowaniem wywiadu kwestionariuszowego, [w:] Analizy i próby technik badawczych w socjologii, t. 4, Wrocław 1972, s. 13-125.
- L u t y Ń s k i J., Analizy weryfikacyjne w badaniach z zastosowaniem wywiadu kwestionariuszowego, ich rodzaje i możliwości, [w:] Analizy i próby technik badawczych w socjologii, t. 4, Wrocław 1975, s. 319-393.
- L u t y Ń s k i J., Koncepcje pytania kwestionariuszowego, ich zastosowanie w badaniach, konsekwencje i możliwości. "Przegląd Socjologiczny" 1978, t. 30, s. 9-51.
- L u t y Ń s k i J., Pytanie jako narzędzie w surveyowych badaniach socjologicznych, "Studia Socjologiczne" 1979, nr 2, s. 93-118.
- M a n n P. H., Methods of Sociological Enquiry, Oxford 1968, s. 101-132, 132-144.
- M a y e r Ch. S., The Interviewer and His Environment, JMR 1962, No 1, s. 24-41.
- M c R a e D. Jr., Interviewer Performance in a Probability Sampling Survey, nie publ. National Research Council-Social Science Research Council.
- M e n e f e e S., Recruiting an Opinion Field Staff, POQ 1944, No 8, s. 262-299.
- M o s e r C. A., K a l t o n G., Survey Methods in Social Investigation, London 1971.
- M o s t e l l e r F., The Reliability of Interviewer's Rat-

- ings, [w:] Gaugin Public Opinion, ed. H. Cantril, Princeton 1947, s. 98-106.
- Noelle E., Umfragen in der Massengesellschaft. Einführung in die Methoden der Demoskopie, Hamburg 1963.
- Nowak S., Metody badań socjologicznych, Warszawa 1965.
- Nowak S., Metodologia badań socjologicznych, Warszawa 1970.
- Nowak S., Studia z metodologii nauk społecznych, Warszawa 1965.
- Nuthman A. M., Conditioning of a Response Class on a Personality test, JASP 1957, No 54, s. 19-23.
- Parten M., Surveys, Polls and Samples: Practical Procedures, New York 1950.
- Pasiak J., Metodologiczne problemy wywiadów socjologicznych. (Niektóre problemy empirycznego badania socjologicznego), [w:] Analizy i próby metod i technik badawczych w socjologii, t. 4, Wrocław 1972, s. 126-145.
- Przybyłowska I., Wywiad swobodny ze standaryzowaną listą poszukiwanych informacji i możliwości jego zastosowania w badaniach socjologicznych, "Przegląd Socjologiczny" 1978, t. 30, s. 53-68.
- Reed V. D., Parker K. G., Vitriol H. A., Committee Report: Selection, Training and Supervision of Field Interviewers in Marketing Research, JM 1949, vol. 12, No 3, s. 365-378.
- Rice S., Contagious Bias in the Interview, AJS 1929, No 35, s. 420-423.
- Richardson S. A., Dohrenwend B. S., Klein D., Interviewing: Its Form and Function, New York 1965.
- Riesman D., Some Observations on the Interviewing in the Teacher Apprehension Study, Appendix [w:] R. L. Azarsfeld, W. Thielens, The Academic Mind, Glencoe 1958.
- Riesman D., Glazer N., The Meaning of Opinion. POW 1948, No 12.
- Robinson D., Rodhe S., Two Experiments with and Anti-Semitism Poll, JASP 1946, No 41.
- Roede H., Befrager und Befragte, Probleme der Durchführung des Soziologischen Interviews, Berlin 1968.

- R o e t h l i s b e r g e r F. J., D i c k s o n W. J., Management and the Worker, Cambridge, Harvard University Press, 1949, chapt. 13.
- R o g e r s C. R., Counselling and Psychotherapy, New York 1942.
- R o g e r s C. R., The Non-Directive Method as a Technique in Social Research, AJS 1945, No 50.
- R o g e r s C. R., Client Centered Therapy, New York 1951.
- R o s e n t h a l R., Experimenter Effects in Behavioral Research, New York 1966.
- R o t h J., Hired Hand Research, "American Sociologist" 1966, No 1, s. 190-193.
- lub Sociological Methods. A Sourcebook, ed. N. K. D e n z i n, London 1970, s. 547-551.
- S a l z i n g e r K., P i s o n i S., Reinforcement of Verbal Affect Responses of Normal Subjects During the Interview, JASP 1960, No 60, s. 127-130.
- S c h e u c h E. K., Das Interview in der Sozialforschung, [w:] Handbuch der empirischen Sozialforschung, Hreg. R. K ö n i g, Stuttgart 1962, s. 136-196.
- S c h u m a n H., C o n v e r s e J. M., The Effects of Black and White Interviewers on Black Responses in 1968, POQ 1971, No 35, s. 44-68.
- S e l t i t z C., J a h o d a M., D e u t s c h M., C o o k S. W., Research Methods in Social Relations, New York 1951.
- S h e a t s l e y P. B., Some Uses of Interviewer Report Forms, POQ 1947, No 11, s. 601-611.--
- S h e a t s l e y P. B., An Analysis of Interviewer Characteristics and Their Relationship to Performance, IJOAR 1950-1951, No 4, s. 473-498; Spring 1951, No 5, s. 79-94; Summer 1951, No 5, s. 191-200.
- S h e a t s l e y P. B., Die Kunst der Interviewers, [w:] Das Interview, Formen, Technik, Auswertung, Hreg. R. K ö n i g, Köln-Berlin 1972, s. 125-143.
- S i m o n J. L., Basis Research Methode in Social Science: The Art of Empirical Investigation, New York 1969.
- S i t e k W., Ankieter humanista i ankieter technik. Teoretyczne i praktyczne aspekty typologicznej selekcji ankieterów,

- [w:] Z metodologii i metodyki socjologicznych badań terenowych, z. 4, Warszawa 1976.
- Smith H., Hyman H., The Biasing Effect of Interviewer Expectations on Survey Results, POQ 1950, No 14, s. 491-506. Sociological Methods. A Sourcebook, ed. N. K. Denzin, London 1970.
- Staats A. W. i in., Operant Conditioning of Factor Analytic Personality Traits, "Journal of General Psychology", Jan. 1962, s. 101-114.
- Stanton F., Baker K. H., Interviewer Bias and the Recall of Incompletely Learned Materials, "Sociometry" 1942, No 5, s. 123-134.
- Steinkamp St., Some Characteristics of Effective Interviewers, JAP 1966, No 50, s. 487-492.
- Stember H., Hyman H., Interviewer Effects in Classification of Responses, POQ 1949-1950, No 13, s. 669-682.
- Sudman S., Time Allocation in Survey Interviewing and in Other Field Occupations, POQ 1965, No 29, s. 638-648.
- Sudman S., Bradburn N. M., Response Effects in Survey, Chicago 1974.
- Szostkiewicz S., Modelowa i rzeczywista sytuacja wywiadów prowadzonych przez ankierów społecznych w zbiorowościach lokalnych. [w:] Analizy i próby technik badawczych w socjologii, t. 3, Wrocław 1970, s. 13-46.
- Sztrabiński P. B., Metody kontroli pracy ankierów w badaniach z zastosowaniem wywiadów kwestionariuszowych, "Przegląd Socjologiczny" 1978, t. 30, s. 197-226.
- Taffel C., Anxiety and Conditioning of Verbal Behaviour, JASP 1955, No 51, s. 496-501.
- Warwick D. P., Linger Ch. A., The Sample Survey, Theory and Practice, New York 1975.
- Wejland Sz., Wejland A. P., O specyfice wywiadów generacyjnych. Problem naturalizacji sytuacji wywiadu, [w:] Analizy i próby technik badawczych w socjologii, t. 4, Wrocław 1972, s. 147-188.
- Willcock H. D., Field Observation a Progress Report, "Social Survey Papers, Methodological" 1952, Ser H, No 53, lub Selected Papers on Interviewers and Interviewing, ed. M.

- H a r r i e, London 1956, s. 125-131.
- W y a t t D. F., C a m p b e l l D. T., A Study of Interviewer Bias as Related to Interviewers Expectations and Own Opinion, IJOAR 1950, No 4, s. 77-83.
- Z ũ r n M., Ocena pracy ankietorów a niektóre ich cechy społeczno-demograficzne, [w:] Analizy i próby technik badawczych w socjologii, t. 4, Wrocław 1972, s. 479-482.
- Z ũ r n M., Próba pomiaru efektu ankieterskiego oraz błędów popełnianych przez ankietorów w wywiadzie kwestionariuszowym, [w:] Z metodologii i metodyki socjologicznych badań terenowych, z. 4, Warszawa 1976, s. 147-176.

THE ROLE OF INTERVIEWER
IN THE QUESTIONNAIRE INTERVIEW IN SOCIOLOGY
(summary)

The main objective of this study has been an orderly presentation and a critical analysis of views on the role of the interviewer in the questionnaire interview. The present study is a result of a widerange review of the methodological literature, Polish and other, devoted to the subject. The theoretical analysis of the role of the interviewer has been illustrated also with the author's own results obtained in the course of a joint research project at the Department of Methods and Techniques of Social Research in the Institute of Sociology, University of Łódź.

The first part, devoted to the theory of the role of the interviewer in the questionnaire interview, is an attempt to build models corresponding to the two orientations in the approach to the interview, both in practice and in theory. The first orientation stresses mainly the informative stratum of the interview, trying to eliminate any influence of the social sphere on the assumption that it is redundant if not harmful; it treats the interviewee as a research instrument and exhibits a tendency towards maximum control and towards eliminating the interviewer's influence on her respondent in order to create the most uniform situations for the stimuli to act. The name of "the instrumental theory of the role of the interviewer" has been suggested for this orientation.

The second approach stresses the significant role of psychosocial processes in the proper realisation of the informative function of the interview; the interview itself if regarded as a process of interaction in which the interviewer modifies the respondent's behaviour in order to create a motivation for supplying answers desired by the interviewer. This orientation has been given the name of "the interactional theory of the role of the interviewer".

In analysing the role of the interviewer two ideal types, characteristic of the two orientations, have been formulated by isolating certain elements of this role (the so called rules of orientation) and building two models of behaviour, regarded as optimal by advocates of both orientations in question.

The first part of the study presents to subsequently actions specific for the role of the interviewer together with an analysis of the proper procedure, the problems of selection, preparation for field-work, academic training and learning by experience.

The second part of the study has been devoted to problems

of the interviewer bias in the questionnaire interview. It opens with an analysis of different theories and definitions of the interviewer error presented by various authors. Two distinct types of definitions can be isolated in literature: 1. directival, where the interviewer bias is analysed only in terms of behaviour and the criterion of incorrectness of a given behaviour is constituted by a corresponding set of the researcher's directives; 2. non-directival, based on the concept of "information value" and generally referring to the effect of the interviewer's interference with the results of research by obtaining distorted information or no information at all. On certain idealizational assumptions both these types of definitions may be applied on the individual level, i.e. for individual pieces of information or questions or on the level of the population under research.

The following chapter deals with the sources and causes of the interviewer error which cannot be traced immediately to the interviewer such as the various stages and elements of the research process as well as those related to the person of the interviewer - such as her attitude towards her role, her personal features, her attitudes, opinions and expectations.

The second part of the study is closed by a chapter devoted to various kinds of the interviewer errors and their occurrence with regard to empirical experiments selected from available literature and the author's own research results.

The final conclusions are, above, all, of practical importance. They constitute suggestions for the construction of questionnaire instructions as well as for the training for field work.

SPIS TREŚCI

Wstęp	3
-------------	---

Część pierwsza

KONCEPCJA ROLI ANKIETERA W WYWIADZIE KWESTIONARIUSZOWYM	11
Rozdział I: Dwie orientacje w ujmowaniu roli ankietera. Próba rekonstrukcji modeli	11
Rozdział II: Czynności specyficzne dla roli ankietera. Dyrektywy poprawnego działania	50
Rozdział III: Problemy doboru i selekcji ankieterów	83
Rozdział IV: Przygotowanie ankieterów do pracy terenowej. Szkolenie i trening	105

Część druga

PROBLEMY BŁĘDÓW ANKIETERSKICH W WYWIADZIE KWESTIONARIUSZOWYM.	127
Rozdział V: Koncepcje i definicje błędu ankieterskiego	127
Rozdział VI: Źródła i przyczyny występowania błędów ankieterskich	152
Rozdział VII: Rodzaje błędów ankieterskich oraz ich występowanie w świetle wyników wybranych badań empirycznych	179
Podsumowanie	196
Wykaz skrótów czasopism obcojęzycznych stosowanych w pracy ..	202
Bibliografia	202
The Role of the Interviewer in the Questionnaire Interview in Sociology (summary)	212

